रजिस्ट्री सं. डी.एल.- 33004/99 REGD. No. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-19112026-278019
CG-DL-E-19112026-278019

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 684] नई दिल्ली, मंगलवार, नवम्बर 17, 2026/कार्तिक 26, 1948
No. 684] NEW DELHI, TUESDAY, NOVEMBER 17, 2026/KARTIKA 26, 1948

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 2 नवम्बर, 2026

दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (चतुर्थ संशोधन) विनियम, 2026

(2026 का 07)

सं. सी-23/1/(1)/2026-सीए.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24वां) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (**i**) और (**v**) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 (2012 का 1) में और संशोधन करने के लिए एतद्द्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्:—

1. **संक्षिप्त नाम और प्रारंभ –**

(1) इन विनियमों को दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (चतुर्थ संशोधन) विनियम, 2026 कहा जाएगा।

(2) ये विनियम राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख से तीस दिन के पश्चात् प्रभावी होंगे, सिवाय निम्नलिखित प्रावधानों के, जो कि नीचे दी गई निर्दिष्ट अवधि के भीतर प्रभावी होंगे,:–

(i) विनियम 121, विनियम 16, विनियम 17 और विनियम 20, जो साठ दिनों के बाद प्रभावी होंगें ; और

(ii) विनियम 4 और विनियम 21 के उप-नियम (ग), (च), (छ), जो नब्बे दिनों के बाद प्रभावी होंगे।

सरकारी राजपत्र में इन विनियमों के प्रकाशन की तारीख से

2. दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 (2012 का 1) (जिसे इसके बाद "मूल विनियम" कहा गया है) के विनियम 1 में, उप-विनियम (3) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"(3) ये विनियम निम्नलिखित सेवाएं प्रदान करने वाले सभी सेवा प्रदाताओं पर लागू होंगे: –

(i) एक्सेस सेवा; और

(ii) इंटरनेट सेवा:

बशर्ते कि कि इन विनियमों में अंतर्विष्ट कोई भी बात ऐसे इंटरनेट सेवा प्रदाता पर लागू नहीं होगी, जिसके उपभोक्ताओं की कुल संख्या पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष के अंतिम दिन दस हजार से अधिक नहीं है:

बशर्ते और कि पहले परंतुक के अंतर्गत आने वाला इंटरनेट सेवा प्रदाता उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए एक उपयुक्त तंत्र स्थापित करेगा और स्वेच्छा से इन विनियमों के उपबंधों का पालन कर सकेगा:

बशर्ते कि यह भी कि जहां दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (चतुर्थ संशोधन) विनियम, 2026 के प्रकाशन के पश्चात् किसी इंटरनेट सेवा प्रदाता के उपभोक्ताओं की कुल संख्या दस हजार से अधिक हो जाती है, वहां ऐसा इंटरनेट सेवा प्रदाता उस महीने के अंतिम दिन से, जिसमें उसके उपभोक्ताओं की संख्या दस हजार से अधिक हुई है, इन विनियमों के राजपत्र में प्रकाशन की तारीख के पश्चात, तीस दिनों के भीतर इन विनियमों के उपबंधों का अनुपालन करेगा, सिवाय निम्नलिखित के:–

(i) विनियम 11, विनियम 14क, विनियम 15 और विनियम 18, जिनका अनुपालन साठ दिनों के भीतर किया जाएगा; और

(ii) विनियम 3 के उप-विनियम (3), (9), (10), (11) और (12) तथा विनियम 18 क, जिनका अनुपालन नब्बे दिनों के भीतर किया जाएगा,

स्पष्टीकरण – इस परंतुक के प्रयोजनों के लिए, तीस दिन, साठ दिन और नब्बे दिन की अवधि की गणना उस महीने के अंतिम दिन से की जाएगी, जिसमें इंटरनेट सेवा प्रदाता के उपभोक्ताओं की संख्या दस हजार से अधिक हो जाती है।

3. मूल विनियमों के विनियम 2 में,–

क) खंड (ख) के स्थान पर निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"(ख) 'एक्सेस सेवाएं' से आशय ऐसी दूरसंचार सेवाओं से हैं, जो किसी लाइसेंसधारक या प्राधिकृत संस्था द्वारा वायरलाइन या वायरलेस दूरसंचार नेटवर्क के माध्यम से ध्वनि या गैर-ध्वनि संदेशों के संप्रेषण के लिए उपयोगकर्ताओं को प्रदान की जाती हैं;

ख) खंड (च), खंड (छ) और खंड (ज) को हटा दिया जाएगा;

ग) खंड (झ) के पश्चात् निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"(झक) 'शिकायत निगरानी प्रणाली' से आशय है:- वर्ल्ड वाइड वेब आधारित ऐसी कोई भी प्रणाली, जो क्लाइंट-सर्वर संरचना या इसी प्रकार की अन्य संरचना का उपयोग करती है और जिसे उपभोक्ताओं की शिकायतों को दर्ज करने, उनकी स्थिति का पता लगाने या उनकी निगरानी करने तथा शिकायतों, अपीलों, सेवा अनुरोधों और ग्राहकों के प्रश्नों का प्रबंधन करने के लिए विनियम 6 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत स्थापित किया गया है;"

घ) खंड (ठ) के पश्चात् निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"(ठक) '**फीडबैक सर्वेक्षण**' से आशय है: -शिकायत या अपील के निवारण या बंद किए जाने के पश्चात् प्राप्त उपभोक्ता की ऑनलाइन फीडबैक;

ङ) खंड (ड) के पश्चात् निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किए जाएंगे, अर्थात्:–

"(डक) '**शिकायत निवारण तंत्र**' से आशय है:- उपभोक्ता शिकायतों के निवारण के लिए एक सेवा प्रदाता द्वारा स्थापित तंत्र, जिसमें शिकायत केंद्र, शिकायत निगरानी प्रणाली और अपीलीय प्राधिकरण शामिल हैं;

"(डख) '**इंटरनेट**' एक वैश्विक प्रणाली है, जो–

(i) इंटरनेट प्रोटोकॉल या उसमें बाद में किए गए सुधारों या उन्नयनों पर आधारित विश्व स्तर पर विशिष्ट पते के माध्यम से तार्किक रूप से परस्पर जुड़ी हुई है; और

(ii) ट्रांसमिशन कंट्रोल प्रोटोकॉल या इंटरनेट प्रोटोकॉल समूह अथवा उनमें बाद में किए गए सुधारों या उन्नयनों तथा इंटरनेट प्रोटोकॉल के साथ संगत अन्य सभी प्रोटोकॉल का उपयोग करके संचार को समर्थ बनाने में सक्षम है";

च) खंड (ढ) के स्थान पर निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"(ढ) '**इंटरनेट सेवाएं**' से आशय है: - इंटरनेट तक एक्सेस प्रदान करने वाली दूरसंचार सेवाएं;

छ) खंड (ण) के स्थान पर निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"(ण) ' '**मूल एक्सेस प्रदाता**' या **"ओएपी"** से आशय ऐसा एक्सेस प्रदाता से है, जिसने दूरसंचार वाणिज्यिक संचार उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 में यथापरिभाषित वाणिज्यिक संचार के प्रेषक को दूरसंचार संसाधन उपलब्ध कराए हैं;"

ज) खंड (थ) के स्थान पर निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"(थ) '**सेवा प्रदाता**' से आशय है: - ऐसी कोई भी संस्था, जिसके पास विनियम 1 के उप-विनियम (3) के अंतर्गत आने वाली सेवाएं प्रदान करने के लिए भारतीय तार अधिनियम, 1885 के अंतर्गत लाइसेंस या दूरसंचार अधिनियम, 2023 के अंतर्गत प्राधिकार हो;";

झ) खंड (द) के पश्चात् निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"(दक) '**सेवा संबंधी पूछताछ**' से आशय है: - सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में उपभोक्ता द्वारा की गई कोई भी पूछताछ;"

ञ) खंड (न) के स्थान पर निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"(न) '**समापन एक्सेस प्रदाता**' या '**टीएपी**' से आशय ऐसा एक्सेस प्रदाता से है, जिसका उपभोक्ता वाणिज्यिक संचार प्राप्त करने वाला व्यक्ति है, जैसा कि दूरसंचार वाणिज्यिक संचार उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 में परिभाषित है;"

ट) खंड (प) को हटा दिया जाएगा।

4. मूल विनियमों के विनियम 3 में,–

क) उप-विनियम (1) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"(1) प्रत्येक सेवा प्रदाता अपने उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण तथा सेवा अनुरोधों और सेवा संबंधी पूछताछ का समाधान करने के लिए एक शिकायत केंद्र स्थापित करेगा:

बशर्ते कि कि दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (चतुर्थ संशोधन) विनियम, 2026 के प्रभावी होने से पूर्व सेवा प्रदाताओं द्वारा स्थापित शिकायत केंद्र, इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए शिकायत केंद्र के रूप में कार्य करता रहेगा और निर्धारित समय-सीमा के भीतर इन विनियमों के उपबंधों के अनुरूप बनाया जाएगा:

बशर्ते और कि कोई सेवा प्रदाता, जो किसी लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र में विभिन्न सेवाएं प्रदान कर रहा है, अपने विकल्प के अनुसार, अपने द्वारा प्रदान की जा रही ऐसी सेवाओं के लिए एक या अधिक शिकायत केंद्र स्थापित कर सकेगा, जो संयुक्त या अलग-अलग हो सकते हैं:

बशर्ते यह भी कि किसी सेवा क्षेत्र का शिकायत केंद्र, उपभोक्ता द्वारा चुने गए विकल्प के अनुसार, हिंदी और अंग्रेजी के अतिरिक्त, लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र में आने वाले राज्यों की कम-से-कम एक राजभाषा में भी सेवाएं प्रदान करेगा:

बशर्ते यह भी कि शिकायत केंद्र, उपभोक्ता द्वारा उपभोक्ता सेवा नंबर या किसी अलग समर्पित नंबर के माध्यम से की गई अपील, यदि कोई हो, को दर्ज करेगा।" ;

ख) उप-विनियम (2) को हटा दिया जाएगा;

ग) उप-विनियम (3) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"(3) प्रत्येक शिकायत केंद्र सप्ताह के सभी दिनों में चौबीसों घंटे कार्य करेगा और मानव प्रतिनिधियों या स्वचालित प्रणालियों या एआई एजेंटों या अन्य उपभोक्ता-केंद्रित तकनीकी समाधानों अथवा इनके संयोजन के माध्यम से चौबीसों घंटे उपभोक्ताओं को प्रभावी सहायता प्रदान करेगा:

बशर्ते कि मानव प्रतिनिधियों के माध्यम से उपभोक्ता सहायता सप्ताह के सभी दिनों में प्रतिदिन कम-से-कम सोलह घंटे उपलब्ध कराई जाएगी:

बशर्ते और कि उपभोक्ता के एआई एजेंट से संवाद की स्थिति में उपभोक्ता को इसकी सूचना मिलेगी

बशर्ते यह भी कि शिकायत केंद्र में तैनात स्वचालित प्रणाली या एआई एजेंट या अन्य उपभोक्ता-केंद्रित तकनीकी समाधान केन्द्र उचित मानवीय निगरानी के साथ काम करेंगे:

"बशर्ते यह भी कि शिकायत केंद्र चौबीसों घंटे अपील दर्ज करेगा और उन घंटों के दौरान अपील के पंजीकरण के लिए मानव प्रतिनिधि के माध्यम से सहायता प्रदान करेगा जब शिकायत केंद्र में मानव प्रतिनिधि उपलब्ध होंगे।

(घ) उप-विनियम (7) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: –

"(7) उपभोक्ता सेवा नंबर पर कॉल करने के लिए उपभोक्ताओं से कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा";

(ङ) उप-विनियम (8) में, "बुनियादी टेलीफोन सेवाओं, सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा और इंटरनेट सेवा के लिए" शब्दों को हटा दिया जाएगा;

(च) उप-विनियम (9) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: –

"(9) प्रत्येक सेवा प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि यदि उपभोक्ता सेवा नंबर पर आईवीआरएस, संवादात्मक (इंटरैक्टिव) एआई एजेंट या कोई अन्य उपभोक्ता-केंद्रित तकनीक जैसी स्वचालित प्रणालियां स्थापित की गई हैं, तो उनमें निम्नलिखित विकल्प उपलब्ध हों–

क) भाषा का चयन ;

ख) निम्नलिखित में से अनुरोध की प्रकृति का चयन करना;

(i) 'शिकायतें,

(ii) 'अपीलें,

(iii)'सेवा अनुरोध/पूछताछ';

ग) शिकायत, अपील, सेवा अनुरोध या सेवा संबंधी पूछताछ की प्रत्येक श्रेणी के लिए अलग, संबंधित विषय के अनुरूप उप-मेन्यू तक एक्सेस प्राप्त करना;

घ) खंड (ख) में निर्दिष्ट प्रत्येक उप-मेन्यू से मानव उपभोक्ता सेवा प्रतिनिधि से संपर्क स्थापित करना; और

ङ) जब उपभोक्ता किसी मानव उपभोक्ता सेवा प्रतिनिधि से संपर्क स्थापित करने के लिए प्रतीक्षा कतार में हो, तब कॉल बैक सुविधा का लाभ उठाना।"

(छ) उप-विनियम (9) के पश्चात् निम्नलिखित उप-विनियम अंतःस्थापित किए जाएंगे, अर्थात्: –

"(10) प्रत्येक सेवा प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि उपभोक्ता उसके वेब पोर्टल/वेबसाइट के साथ-साथ मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से भी शिकायतें या अपीलें दर्ज कर सके तथा सेवा अनुरोध कर सके या सेवा संबंधी पूछताछ कर सके। इनमें से प्रत्येक माध्यम में निम्नलिखित विकल्प उपलब्ध होने चाहिए–

(अ) निम्नलिखित में से अनुरोध की प्रकृति का चयन करना;

(i) 'शिकायत,

(ii) 'अपील,

(iii) 'सेवा अनुरोध या पूछताछ'

(आ) स्वचालित प्रणालियों, चैटबॉट, एआई एजेंटों या अन्य उपभोक्ता-केंद्रित तकनीकों के माध्यम से शिकायतों, अपीलों, सेवा अनुरोधों या सेवा संबंधी पूछताछ की प्रत्येक श्रेणी के लिए संबंधित विषय के अनुरूप उप-मेन्यू तक एक्सेस प्राप्त करना;

(इ) उपभोक्ता यदि अतिरिक्त जानकारी देना चाहता हो; तो उसको अपनी समस्या का विवरण साझा करने के लिए लिखित संदेश या ध्वनि संदेश दर्ज करने का विकल्प प्रदान करना,

(ई) शिकायत के अंतिम निवारण तक, एप्लिकेशन के माध्यम से अपनी शिकायत की स्थिति, उस पर की गई कार्रवाई और उसके निवारण की अनुमानित समय-सीमा के संबंध में नियमित अद्यतन जानकारी प्राप्त करना, जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे–

(i) सेवा अनुरोध/शिकायत की प्राप्ति की पावती के संबंध में डॉकेट नंबर सहित प्रारंभिक अद्यतन जानकारी;

(ii) शिकायत के निवारण में लगने वाले अपेक्षित समय से संबंधित जानकारी तथा आवश्यकता होने पर तकनीशियन/सर्विस इंजीनियर की तैनाती के संबंध में जानकारी;

(iii) यदि शिकायत के निवारण में उप-खंड (ii) के अंतर्गत उपभोक्ता को सूचित किए गए अनुमानित समय से अधिक समय लगने की संभावना हो, तो विलंब की सूचना, ऐसे विलंब के कारणों तथा निवारण की अनुमानित समय-सीमा सहित दिया जाना

(iv) शिकायत बंद किए जाने के पश्चात् फीडबैक सर्वेक्षण के लिंक सहित एक पुष्टिकरण संदेश।

(11) सेवा प्रदाता उपभोक्ता को किसी भी अन्य उपभोक्ता-केंद्रित तकनीकी समाधानों (चैटबॉट, एआई एजेंट, मैसेजिंग प्लेटफॉर्म जैसे व्हाट्सएप आदि सहित) के माध्यम से शिकायत या अपील दर्ज करने और अनुरोध या पूछताछ करने की सुविधा प्रदान करेगा।

बशर्ते कि ऐसे सभी समाधान, जो या तो पहले से ही तैनात किए गए हैं या जिन्हें भविष्य में तैनात किया जा सकता है, उप-विनियमन (9) और उप-विनियमन (10) के तहत प्रदान किए गए समान विकल्प प्रदान करेंगे।

(12) प्रत्येक सेवा प्रदाता, दिव्यांगजनों के लिए सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी को सुलभ बनाने के प्रयोजन से, निम्नलिखित सुनिश्चित करेगा: –

क) अपने शिकायत केंद्र या उपभोक्ता सहायता केंद्रों में विशेष सहायता डेस्क या हेल्पलाइन की व्यवस्था करेगा, जहां दिव्यांगजनों की कॉल प्राप्त करने में सक्षम कर्मचारी या सहायक प्रौद्योगिकी उपलब्ध होगी;

ख) दिव्यांगजन श्रेणी के उपभोक्ताओं की कॉल ऐसे विशेष सहायता डेस्क या हेल्पलाइन पर भेजेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि उन्हें आवश्यक चरणबद्ध सहायता प्रदान की जाए; और

ग) यह सुनिश्चित करेगा कि उनके मोबाइल ऐप और वेबसाइट और पोर्टल में भारत सरकार द्वारा समय-समय पर संशोधित दिव्यांगजनों के लिए सुगम्यता पर लागू दिशानिर्देशों या मानकों के अनुसार सुगम्यता संबंधी सुविधाएं उपलब्ध हों।"

5. मूल विनियमों के विनियम 4 में निम्नलिखित संशोधन किए जाएंगे, अर्थात्:–

क) उप-विनियम (1) में, "इन विनियमों के प्रभावी होने के पैंतालीस दिन के अंदर," शब्दों को हटा दिया जाएगा;

ख) उप-विनियम (1) के पश्चात् निम्नलिखित परंतुक अंतःस्थापित किया जाएगा:–

"बशर्ते कि सेवा प्रदाताओं द्वारा पहले से स्थापित सामान्य सूचना नंबर इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए कार्य करता रहेगा।"

ग) दूसरे परंतुक में, "बशर्ते कि" शब्दों के स्थान पर "बशर्ते और कि" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे और "टॉल फ्री" शब्द के स्थान पर प्रभार-रहित शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

6. मूल विनियमों के विनियम 5 में,–

क) उप-विनियम (1) में,–

i. उप-विनियम (1) में, "इन विनियमों के प्रभावी होने के पैंतालीस दिन के अंदर," शब्दों को हटा दिया जाएगा;

ii. खंड (क) के लिए, निम्नलिखित खंड को प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

"(क) लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र में एक प्रमुख समाचार पत्र में हिंदी, अंग्रेजी मे सार्वजनिक सूचना दी जाएगी । इसके अतिरिक्त राज्य की अन्य राजभाषाओं, जहां कहीं लागू हो, में से कम से कम एक राजभाषा में यह सूचना दी जायेगी । इस प्रकार की सूचना सेवा प्रदाता के नियमित वाणिज्यिक विज्ञापन के नीचे दी जाएगी";

iii. खंड (ख) के स्थान पर निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–
"सेवा प्रदाता की वेबसाइट के साथ-साथ मोबाइल एप्लिकेशन पर भी प्रदर्शित करना";

iv. खंड (ग) के स्थान पर निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–
"(ग) प्रत्येक छह महीने में कम-से-कम एक बार एसएमएस प्रसारण के माध्यम से सभी उपभोक्ताओं को उपभोक्ता सेवा नंबर तथा अन्य अनिवार्य उपभोक्ता संबंधी जानकारी उपलब्ध कराना;";

ख) उप-विनियम (3) के पश्चात् निम्नलिखित उप-विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"(4) प्रत्येक सेवा प्रदाता अपनी वेबसाइट के मुख्य पृष्ठ पर 'उपभोक्ता सेवा' शीर्षक से एक समर्पित खंड प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा, जिसमें निम्नलिखित से संबंधित आंकड़े और विवरण शामिल होंगे–

क) शिकायत केंद्र का विवरण;

ख) अपीलीय प्राधिकरण का विवरण;

ग) विनियम 14क के अंतर्गत उपबंधित उपभोक्ता फीडबैक सर्वेक्षणों की रिपोर्ट;

घ) विनियम 15 के उप-विनियम (2) के अंतर्गत उपबंधित त्रैमासिक निष्पादन रिपोर्टें;"

7. मूल विनियमों के विनियम 6 में,–

क) उप-विनियम (1) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"(1) प्रत्येक सेवा प्रदाता–

क) उपभोक्ताओं को अपनी शिकायतों की स्थिति की निगरानी करने में सक्षम बनाने के लिए एक शिकायत निगरानी प्रणाली स्थापित करेगा; और

ख) यह सुनिश्चित करेगा कि उपभोक्ताओं को उनकी शिकायत, अपील, सेवा अनुरोध या सेवा संबंधी पूछताछ, जैसी भी स्थिति हो, के अंतिम निवारण तक, उसकी स्थिति, उस पर की गई कार्रवाई और उसके निवारण की अनुमानित समय-सीमा के संबंध में एप्लिकेशन के माध्यम से तथा ईमेल और एसएमएस द्वारा नियमित रूप से अद्यतन जानकारी प्राप्त होती रहे:

बशर्ते कि सेवा प्रदाताओं द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निगरानी प्रणाली इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए शिकायत निगरानी प्रणाली के रूप में कार्य करती रहेगी और उसे निर्धारित समय-सीमा के भीतर इन विनियमों के उपबंधों के अनुरूप बनाया जाएगा।" ;

ख) उप-विनियम (2) में,–

(i) खंड (क) के स्थान पर निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"(क) उप-विनियम (1) के अंतर्गत शिकायत निगरानी प्रणाली की स्थापना के तुरंत पश्चात् यह सुनिश्चित करना कि शिकायत निगरानी प्रणाली का वेब पता (यूनिफॉर्म रिसोर्स लोकेटर), शिकायतों की निगरानी करने की प्रक्रिया से संबंधित जानकारी सहित, विनियम 5 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत निर्दिष्ट सूचना प्रसार के माध्यमों से उपभोक्ताओं को उपलब्ध कराया जाए";

(ii) खंड (ख) के स्थान पर निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: –

"(ख) विनियम 5 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत उपबंधित सेवा प्रदाता के सूचना प्रसार के माध्यमों से प्रत्येक छह महीने में कम-से-कम एक बार ऐसी जानकारी उपलब्ध कराना जारी रखना;";

ग) उप-विनियम (3) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"(3) शिकायत निगरानी प्रणाली के वेब पते (यूनिफॉर्म रिसोर्स लोकेटर) में किसी भी परिवर्तन अथवा मोबाइल एप्लिकेशन में किसी बड़े बदलाव या व्यापक सुधार की सूचना उपभोक्ताओं को उसी रीति से दी जाएगी, जो इस विनियम के उप-विनियम (2) के अंतर्गत निर्दिष्ट है।";

घ) उप-विनियम (4) में, "वेब आधारित शिकायत मोनिटरन प्रणाली" शब्दों के स्थान पर "शिकायत निगरानी प्रणाली" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे;

8. मूल विनियमों के विनियम 7 में,–

क) उप-विनियम (1) में,–

(i) पहले परंतुक को हटा दिया जाएगा;

(ii) दूसरे परंतुक में, "यह भी" शब्द को हटा दिया जाएगा;

ख) उप-विनियम (2) में, ""न्यूनतम"" शब्दों के पश्चात् और "महीने" शब्द से पूर्व आने वाले "तीन" शब्द के स्थान पर "छह" शब्द प्रतिस्थापित किया जाएगा;

ग) उप-विनियम (3) में,–

(i) खंड (क) के उप-खंड (i) में, "एसएमएस के माध्यम से" शब्दों के पश्चात् "और ईमेल, यदि उपलब्ध हो, के माध्यम से" शब्द अंतःस्थापित किए जाएंगे;

(ii) खंड (ख) के उप-खंड (i) में, "या ईमेल या डाक द्वारा" शब्दों के स्थान पर "और ईमेल, यदि उपलब्ध हो, के माध्यम से," शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे;

9. मूल विनियमों के विनियम 8 के उप-विनियम (1) और उप-विनियम (2) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किए जाएंगे, अर्थात्:–

"(1) प्रत्येक सेवा प्रदाता, जहां एक्सेस की सेवा की गुणवत्ता के मानकों (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा विनियम, 2024 (2024 का 06), दूरसंचार वाणिज्यिक संचार उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 (2018 का 06) और प्राधिकरण द्वारा जारी दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (2012 का 02) के तहत एक समय सीमा निर्दिष्ट की गई है, ऐसी समय सीमा के अनुसार शिकायतों का निवारण और सेवा अनुरोधों का प्रावधान सुनिश्चित करेगा।

"(2) यदि प्राधिकरण द्वारा जारी एक्सेस की सेवा की गुणवत्ता के मानकों (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा विनियम, 2024 (2024 का 06), दूरसंचार वाणिज्यिक संचार उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 और दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 के तहत कोई समय-सीमा निर्दिष्ट नहीं की गई है, तो शिकायतों और सेवा अनुरोधों पर कार्रवाई तीन दिनों के भीतर की जायेगी।

10. मूल विनियमों के विनियम 9 में,–

(क) उप-विनियम (2) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: –

"(2) कोई उपभोक्ता उप-विनियम (1) के अंतर्गत अपनी अपील सीधे अपीलीय प्राधिकरण के समक्ष ईमेल, मोबाइल एप्लिकेशन, वेबसाइट या पोर्टल, डाक द्वारा अथवा व्यक्तिगत रूप से प्रस्तुत कर सकेगा या सेवा प्रदाता द्वारा स्थापित उपभोक्ता सेवा नंबर के माध्यम से अपील कर सकेगा:

बशर्ते कि कि यदि प्रस्तुत की गई अपील अवांछित वाणिज्यिक संचार प्राप्त होने से संबंधित किसी शिकायत के संबंध में है, तो–

(i) उपभोक्ता, दूरसंचार वाणिज्यिक संचार उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2018 के अंतर्गत शिकायत दर्ज करने के लिए निर्दिष्ट किसी भी माध्यम से ऐसी अपील भी प्रस्तुत कर सकेगा;

(ii) एक्सेस प्रदाता ऐसा आवश्यक तंत्र स्थापित करेगा, जिसके माध्यम से समापन एक्सेस प्रदाता द्वारा किसी भी माध्यम से प्राप्त अपील को मूल एक्सेस प्रदाता के संबंधित अपीलीय प्राधिकरण तक पहुंचाया जा सके।

स्पष्टीकरण: इस उप-विनियम के प्रयोजनों के लिए, डाक में कूरियर भी शामिल है।" ;

(ख) उप-विनियम (3) में, जहां कहीं भी "तीस दिन" शब्द आते हैं, उनके स्थान पर "पंद्रह दिन" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

11. मूल विनियमों के विनियम 10 में,–

क) उप-विनियम (1) में,–

(i) "इन विनियमों के प्रभावी होने से पैंतालीस दिनों के भीतर" शब्दों को हटा दिया जाएगा;

(ii) पहले परंतुक में, "उसके द्वारा प्रदान की जा रही ऐसी सेवाओं के लिए" शब्दों के पश्चात् "प्रत्येक लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र में" शब्द अंतःस्थापित किए जाएंगे;

(iii) दूसरे परंतुक के स्थान पर निम्नलिखित परंतुक प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"बशर्ते और कि अखिल भारतीय लाइसेंस या प्राधिकार रखने वाला सेवा प्रदाता, इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए, अपने सेवा क्षेत्रों के लिए एक या अधिक अपीलीय प्राधिकरण स्थापित कर सकेगा";

ख) उप-विनियम (2) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"(2) अपीलीय प्राधिकरण में एक या अधिक व्यक्ति होंगे, जो सेवा प्रदाता के प्रबंधन में नियमित कर्मचारी होंगे और जिनके पास कम-से-कम पांच वर्ष का अनुभव होगा";

ग) उप-विनियम (3) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"(3) प्रत्येक सेवा प्रदाता, अपीलीय प्राधिकरण की स्थापना के तुरंत पश्चात् यह सुनिश्चित करेगा कि अपीलीय प्राधिकरण का विवरण, जिसमें नाम, पदनाम, टेलीफोन नंबर, पता और ईमेल पता शामिल हैं, विनियम 5 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत निर्दिष्ट सूचना प्रसार के माध्यमों से उपभोक्ताओं को उपलब्ध कराया जाए तथा उक्त विवरण को अपने प्रत्येक कार्यालय, शिकायत केंद्र और बिक्री केंद्र में तथा अपनी वेबसाइट और मोबाइल एप्लिकेशन के मुख्य पृष्ठ पर प्रमुख स्थान पर प्रदर्शित करने की व्यवस्था भी करेगा।"

घ) उप-विनियम (4) के पश्चात् निम्नलिखित उप-विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–"

"(5) प्रत्येक सेवा प्रदाता, शिकायतों और अपीलों के निवारण तथा फीडबैक सर्वेक्षण के परिणामों से संबंधित त्रैमासिक रिपोर्ट, समीक्षा और समुचित निगरानी के लिए, जैसी भी स्थिति हो, अपने मुख्य कार्यकारी अधिकारी या निदेशक मंडल के समक्ष प्रस्तुत करेगा:

बशर्ते कि ऐसी रिपोर्ट में प्राप्त, निपटाई गई और लंबित शिकायतों तथा अपीलों की संख्या, उनके निपटान में लगा समय और फीडबैक सर्वेक्षण के परिणाम शामिल होंगे तथा यह रिपोर्ट ऐसे प्रारूप में होगी, जो प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किया जाए।"

12. मूल विनियमों के विनियम 11 के स्थान पर निम्नलिखित विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"11. **उपभोक्ता शिकायत निवारण निगरानी समिति की स्थापना, संरचना और कार्य**– (1) प्रत्येक सेवा प्रदाता अपने शिकायत निवारण तंत्र के समग्र कामकाज की निगरानी के लिए एक उपभोक्ता शिकायत निवारण निगरानी समिति स्थापित करेगा।

(2) उपभोक्ता शिकायत निवारण निगरानी समिति में सेवा प्रदाता के प्रतिनिधि और लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र के राज्य या केंद्र शासित प्रदेश में प्राधिकरण के साथ पंजीकृत प्रत्येक उपभोक्ता संगठन से कम से कम एक प्रतिनिधि शामिल होगा, जिसमें सेवा प्रदाता का ग्राहक आधार दस हजार से अधिक है।

(3) शिकायत निवारण तंत्र के समग्र कामकाज की समीक्षा करने के लिए समिति की बैठक प्रत्येक वित्तीय वर्ष कम-से-कम एक बार होगी और इस प्रयोजन के लिए सेवा प्रदाता समिति के समक्ष एक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा, जिसमें शिकायतों और अपीलों की संख्या, उनकी प्रकृति और उनके निपटान का विवरण, शिकायत निवारण के निष्पादन की प्रवृत्तियां तथा शिकायत निवारण तंत्र से संबंधित ऐसी अन्य जानकारी शामिल होगी, जो प्रासंगिक समझी जाए।

(4) उपभोक्ता शिकायत निवारण निगरानी समिति, शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता, दक्षता और उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं के प्रति उसकी जवाबदेही में सुधार करने के लिए सेवा प्रदाता को अपने अभिमत और सिफारिशें दे सकेगी।

(5) सेवा प्रदाता, उपभोक्ता शिकायत निवारण निगरानी समिति की प्रत्येक ऐसी बैठक में भाग लेने वाले उपभोक्ता संगठन के प्रत्येक प्रतिनिधि को चार हजार रुपये का मानदेय देगा।"

13. मूल विनियमों के विनियम 12 में,–

क)विद्यमान शीर्षक के स्थान पर निम्नलिखित शीर्षक प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:– "अपीलीय प्राधिकरण का कार्यालय";

ख) उप-विनियम (1) में, " सचिवालय" शब्दों के स्थान पर "कार्यालय" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे;

ग)उप-विनियम (2) को हटा दिया जाएगा।

14. मूल विनियमों के विनियम 13 को हटा दिया जाएगा।

15. मूल विनियमों के विनियम 14 के स्थान पर निम्नलिखित विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"**14. अपीलीय प्राधिकरण द्वारा अपीलों का पंजीकरण और निपटान**– (1) अपीलीय प्राधिकरण का कार्यालय, अपील प्राप्त होने के तुरंत पश्चात्, उसे एक विशिष्ट अपील संख्या प्रदान करके पंजीकृत करेगा और अपील की प्राप्ति की पावती के रूप में इस प्रकार प्रदान की गई संख्या को एसएमएस और/या ईमेल के माध्यम से उपभोक्ता को भेजेगा।

(2) अपीलीय प्राधिकरण सेवा प्रदाता के संबंधित प्रभाग (प्रभागों) से आवश्यक विवरण और दस्तावेजों की जांच करेगा और अंतिम निर्णय देगा और सेवा प्रदाता अपील प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर शिकायत के समाधान के लिए कार्रवाई करेगा।

(3) उप-विनियम (2) के अंतर्गत की गई कार्रवाई की सूचना अपीलीय प्राधिकरण के कार्यालय द्वारा अपील के निपटान से तीन दिनों के भीतर ईमेल और एसएमएस के माध्यम से अपीलकर्ता को दी जाएगी तथा इसे सेवा प्रदाता की वेबसाइट और मोबाइल एप्लिकेशन पर भी अद्यतन किया जाएगा।"

16. मूल विनियमों के विनियम 14 के पश्चात् निम्नलिखित विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"**14क. फीडबैक सर्वेक्षण**– (1) सेवा प्रदाता किसी शिकायत या अपील का निवारण होने अथवा उसे बंद किए जाने के तुरंत पश्चात्, शिकायत या अपील के निवारण के संबंध में उपभोक्ता की फीडबैक प्राप्त करने के लिए ऑनलाइन फीडबैक सर्वेक्षण आयोजित करेगा।

(2) फीडबैक सर्वेक्षण शिकायतकर्ता के लिए एक समर्पित और सुरक्षित इलेक्ट्रॉनिक लिंक के माध्यम से सुलभ होगा, जिसे ईमेल, यदि उपलब्ध हो, और एसएमएस जैसे इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से भेजा जाएगा। यह सर्वेक्षण सेवा प्रदाता के मोबाइल एप्लिकेशन और वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगा।

(3) फीडबैक सर्वेक्षण के माध्यम से, यथास्थिति, शिकायत या अपील के निवारण के संबंध में उपभोक्ता की विशिष्ट फीडबैक पांच-बिंदु पैमाने पर प्राप्त की जाएगी, जिसका विवरण निम्नानुसार है:–

5: पूरी तरह संतुष्ट
4: काफी हद तक संतुष्ट
3: कुछ हद तक संतुष्ट
2: काफी हद तक असंतुष्ट
1: बिल्कुल असंतुष्ट

(3) सेवा प्रदाता, फीडबैक सर्वेक्षण के माध्यम से को शिकायतों और अपीलों के लिए उपभोक्ताओं से प्राप्त आंकड़ों अलग-अलग, त्रैमासिक आधार पर, इन विनियमों के विनियम 15 के उप-विनियम (2) के अंतर्गत त्रैमासिक निष्पादन रिपोर्ट (QPR) के साथ साझा करेगा।"

17. मूल विनियमों के विनियम 15 में,–

(i) उप-विनियम (1) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:– "(1) सेवा प्रदाता अपने द्वारा प्राप्त सभी शिकायतों और अपीलों, शिकायत केंद्र तथा अपीलीय प्राधिकरण द्वारा शिकायतों के निवारण के लिए लिए गए निर्णयों और की गई कार्रवाई से संबंधित सभी अभिलेखों को ऐसी शिकायतों और अपीलों के निपटान के पश्चात् कम-से-कम छह महीने की अवधि तक सुरक्षित रखेगा।"

(ii) उप-विनियम (2) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"(2) प्रत्येक सेवा प्रदाता, प्रत्येक लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र या सेवा क्षेत्र के लिए, प्रत्येक तिमाही की समाप्ति से पंद्रह दिनों के भीतर, अपने द्वारा प्राप्त शिकायतों और अपीलों के संबंध में अलग-अलग व्यापक निष्पादन रिपोर्ट त्रैमासिक आधार पर प्राधिकरण को प्रस्तुत करेगा तथा अपनी वेबसाइट, पोर्टल और मोबाइल एप्लिकेशन पर प्रकाशित करेगा। ऐसी रिपोर्ट में प्रमुख निष्पादन संकेतक शामिल होंगे, जिनमें निम्नलिखित सम्मिलित होंगे–

क) पिछली तिमाही से आगे लाई गई लंबित शिकायतों/अपीलों की संख्या;

ख) तिमाही के दौरान प्राप्त शिकायतों/अपीलों की संख्या;

ग) तिमाही के दौरान निपटाई गई शिकायतों/अपीलों की संख्या;

घ) तिमाही की समाप्ति पर लंबित शिकायतों/अपीलों की संख्या;

ङ) निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर निवारण की गई शिकायतों/अपीलों का विवरण;

च) निर्दिष्ट समय-सीमा के पश्चात् निवारण की गई शिकायतों/अपीलों का विवरण;

छ) निवारण की गई शिकायतों/अपीलों के निवारण में लगा औसत समय;

ज) निवारण की गई कुल शिकायतों/अपीलों का प्रतिशत = [a/{b+c}] x 100 जहॉ पर -

a = तिमाही के दौरान निवारण की गई कुल शिकायतें/अपील

b = तिमाही के दौरान प्राप्त शिकायतें/अपील

c = पिछली तिमाही से सामने लाई गई शिकायतें/अपील;

झ) शिकायतों/अपीलों के संबंध में फीडबैक सर्वेक्षण के परिणाम, जिनमें निम्नलिखित शामिल होंगे–

(i) फीडबैक सर्वेक्षण में भाग लेने वाले उपभोक्ताओं की कुल संख्या;

(ii) दी गई रेटिंग का अंकगणितीय औसत (दशमलव के दो स्थानों तक);

(iii) एक सारणी, जिसमें पांच, चार, तीन, दो और एक में से प्रत्येक रेटिंग देने वाले उपभोक्ताओं की कुल संख्या दर्शाई गई हो।" ;

(iii) उप-विनियम (2) के पश्चात् निम्नलिखित उप-विनियम अंतःस्थापित किए जाएंगे, अर्थात्:–

"(2क) प्रत्येक सेवा प्रदाता अर्धवार्षिक आधार पर प्राधिकरण को एक अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा, जिसमें यह प्रमाणित किया जाएगा कि विनियम 5 के उप-विनियम (1) और उप-विनियम (2) के अंतर्गत निर्दिष्ट उपभोक्ता सेवा नंबर, सामान्य सूचना नंबर तथा अन्य जानकारी के प्रचार-प्रसार से संबंधित उपबंधों का विधिवत् अनुपालन किया गया है:

बशर्ते कि कि ऐसी रिपोर्ट प्रत्येक छमाही की समाप्ति से पंद्रह दिनों के भीतर ऐसे प्रारूप और रीति से प्रस्तुत की जाएगी, जो प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट की जाए।

"(2ख) प्रत्येक सेवा प्रदाता, विनियम 15 के उप-विनियम (2) के अंतर्गत निर्दिष्ट प्रत्येक मानदंड के संबंध में प्राथमिक आंकड़ों के संग्रहण, उनके भंडारण, प्रसंस्करण, निष्पादन रिपोर्ट तैयार करने तथा उन्हें प्राधिकरण को ऑनलाइन प्रस्तुत करने के लिए अपनी प्रणाली स्थापित करेगा या उसका उन्नयन करेगा। यह कार्य ऐसी रीति और प्रारूप में, ऐसे अंतरालों पर तथा ऐसी समय-सीमा के भीतर किया जाएगा, जो प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर आदेश या निर्देश के माध्यम से निर्दिष्ट किए जाएं।"

18. मूल विनियमों के विनियम 16 में,–

क) उप-विनियम (1) में, खंड (ख) के स्थान पर निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–"(ख) उपभोक्ताओं की ऐसी शिकायतें, जो किसी विशेष उपभोक्ता से संबंधित न होकर उपभोक्ताओं के किसी वर्ग या समूह से संबंधित हों और सामान्य प्रकृति की हों;";

ख) उप-विनियम (2) में, "प्राधिकरण को भी" शब्दों के पश्चात् और " जानकारी देगा" शब्दों से पूर्व आने वाले "परिणाम की" शब्दों को हटा दिया जाएगा।

ग) उप-विनियम (3) के स्थान पर निम्नलिखित उप-विनियम प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:–

"(3) प्रत्येक सेवा प्रदाता उप-विनियम (1) के खंड (घ) के अंतर्गत निर्दिष्ट प्रत्येक शिकायत का निवारण करेगा तथा शिकायत भेजे जाने की तारीख से सात दिनों के भीतर उसके परिणाम की सूचना उपभोक्ताओं के साथ-साथ प्राधिकरण को भी देगा।"

19. मूल विनियमों के विनियम 17 में, --

(क) उप-विनियम (1) में, --

(i) खंड (ज) के स्थान पर निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: –

"(ज) प्राधिकरण द्वारा जारी विभिन्न विनियमों, आदेशों और निर्देशों के तहत उपभोक्ताओं के अधिकार; और विशेष रूप से टैरिफ, मोबाइल नंबर पोर्टेबिलिटी, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियमन, 2012 (2012 का 02), दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2018 (2018 का 06) (टीसीसीसीपीआर), और एक्सेस की सेवा की गुणवत्ता के मानक (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा विनियम, 2024 (2024 का 06);";

(ii) खंड (झ) में, "(वीएएस)" शब्द के स्थान पर "मूल्यवर्धित सेवाएं (वीएएस)" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे;

(iii) खंड (झ) के पश्चात् निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्: -

"(झ क) सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान की जाने वाली प्रत्येक सेवा को समाप्त करने या उसका कनेक्शन विच्छेद करने की प्रक्रिया;"

(iv) खंड (ढ) में, प्रारंभ में "नाम, पदनाम" शब्द अंतःस्थापित किए जाएंगे; और शब्द " फैक्स नम्बर हटा दिए जाएंगे;

(v) खंड (ण) को हटा दिया जाएगा;

(ख) उप-विनियम (2) में, "प्रत्येक सेवा क्षेत्र की स्थानीय भाषा" शब्दों के स्थान पर "लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र में आने वाले राज्य की कम-से-कम एक राजभाषा" जहॉ लागू हों, शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे;

(ग) उप-विनियम (3) में, "सेवा प्रदाता की वेबसाइट पर" शब्दों के पश्चात् "और मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से भी सुलभ" शब्द अंतःस्थापित किए जाएंगे;

(घ) उप-विनियम (4) में,--

(i) "प्रमुख तत्व जैसे" शब्दों के पश्चात् "महत्वपूर्ण" शब्द अंतःस्थापित किया जाएगा;

(ii) "शिकायतों के समाधान तथा अपीलों के निपटान की प्रक्रिया तथा समय-सीमा" शब्दों को हटा दिया जाएगा;

(ङ) उप-विनियम (5) के परंतुक में, "लाइसेंस" शब्द के स्थान पर "लाइसेंस या प्राधिकार" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

20. मूल विनियमों के विनियम 18 में, --

क) उप-विनियम (1) में, "अपीलीय प्राधिकारी के" शब्दों के पश्चात् "जैसी भी स्थिति हो , शिकायत/अपील के निपटान के पश्चात् कम-से-कम छह महीने तक" शब्द अंतःस्थापित किए जाएंगे;

ख) उप-विनियम (2) के खंड (क) में, "शिकायत केंद्र और सचिवालय" शब्दों के स्थान पर "शिकायत केंद्र, शिकायत निगरानी प्रणाली और अपीलीय प्राधिकरण कार्यालय" शब्द प्रतिस्थापित किए जाएंगे।

21. मूल विनियमों के विनियम 18 के पश्चात् निम्नलिखित विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:

"18 क. विनियामक समीक्षा–

(1) प्राधिकरण निम्नलिखित माध्यमों से सेवा प्रदाताओं द्वारा निवारण की गई शिकायतों और निपटाई गई अपीलों की आवधिक समीक्षा कर सकेगा: -

(क) विनियम 18 के अंतर्गत उपबंधित अभिलेखों की लेखापरीक्षा और निरीक्षण;

(ख) विनियम 15 के उप-विनियम (2) के अंतर्गत सेवा प्रदाता द्वारा प्रस्तुत त्रैमासिक निष्पादन रिपोर्टों की लेखापरीक्षा और विश्लेषण;

(ग) उपभोक्ता फीडबैक के आधार पर समीक्षा।

(2) प्राधिकरण उपभोक्ताओं की फीडबैक के संबंध में सेवा प्रदाताओं से रिपोर्ट प्राप्त करने के लिए एक तंत्र स्थापित कर सकेगा।

(3) सेवा प्रदाता आवधिक समीक्षा के प्रयोजन के लिए प्राधिकरण द्वारा अपेक्षित आंकड़े, प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट तंत्र के माध्यम से उपलब्ध कराएगा।"

22. इस प्रकार अंतःस्थापित विनियम 18क के पश्चात् निम्नलिखित विनियम अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात्:

"18 ख. विनियमों के उपबंधों के उल्लंघन के परिणाम– (1) यदि विनियम 18 और विनियम 18क के अंतर्गत की गई लेखापरीक्षा, निरीक्षण, विश्लेषण या समीक्षा के दौरान प्राधिकरण यह पाता है कि किसी शिकायत या अपील का निपटान इन विनियमों के उपबंधों का उल्लंघन करते हुए गलत तरीके से किया गया है, तो सेवा प्रदाता अनुसूची-I में दर्शाई गई राशि वित्तीय निरुत्साहन के रूप में भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा ।

(2) यदि कोई सेवा प्रदाता विनियम 15 के उप-विनियम (2) के अंतर्गत निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर त्रैमासिक निष्पादन रिपोर्ट प्रस्तुत करने में विफल रहता है, तो वह अनुसूची-I में उपबंधित राशि वित्तीय निरुत्साहन के रूप में भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा।

(3) विनियमों के उल्लंघन के संबंध में प्राधिकरण, सेवा प्रदाता को अपना पक्ष प्रस्तुत करने का उचित अवसर दिए बिना, वित्तीय निरुत्साहन के रूप में किसी भी राशि के भुगतान का आदेश जारी नहीं करेगा।

(4) प्राधिकरण अभिलिखित कारणों के आधार पर कोई वित्तीय निरुत्साहन अधिरोपित न करने अथवा वित्तीय निरुत्साहन की कम राशि अधिरोपित करने का निर्णय ले सकेगा।

18 ग. वित्तीय निरुत्साहन का भुगतान –

(1) इन विनियमों के अंतर्गत वित्तीय निरुत्साहन के रूप में देय राशि ऐसे लेखा शीर्ष में जमा की जाएगी, जो प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट किया जाए।

(2) यदि कोई सेवा प्रदाता विनियम 18 ख के अंतर्गत वित्तीय निरुत्साहन के भुगतान संबंधी आदेश में निर्दिष्ट अवधि के भीतर, वित्तीय निरुत्साहन की राशि का भुगतान करने में विफल रहता है, तो वह ऐसी दर से साधारण ब्याज का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा, जो उस वित्तीय वर्ष के प्रारंभ में प्रचलित भारतीय स्टेट बैंक की एक वर्षीय निधियों की सीमांत लागत आधारित उधार दर (MCLR) से दो प्रतिशत (2%) अधिक होगी, जिस वित्तीय वर्ष में भुगतान हेतु निर्धारित अवधि का अंतिम दिन पड़ता है।

स्पष्टीकरण: इस विनियम के प्रयोजनों के लिए, ब्याज की गणना करते समय महीने के किसी भाग को पूरा महीना माना जाएगा और महीने से अंग्रेजी कैलेंडर का महीना माना जायेगा ।"

23. प्रमुख विनियमों के विनियम 23 के बाद, निम्नलिखित अनुसूची जोड़ी जाएगी: -

अनुसूची-I

[विनियम 18 ख देखें]

वित्तीय निरुत्साहन

क्र. सं.	**विनियम के अंतर्गत उल्लंघन**	**वित्तीय निरुत्साहन की राशि**
1	इन विनियमों के प्रावधानों के उल्लंघन में शिकायत या अपील का निपटान। [विनियमन 18ख का उप-विनियमन (1) देखें]	(क) शिकायत के ऐसे प्रत्येक निपटान के लिए एक हजार रुपये; तथा (ख) अपील के ऐसे प्रत्येक निपटान के लिए पांच हजार रुपये: बशर्ते कि विनियम 18ख के उप-विनियमन (1) के अधीन सेवा प्रदाता द्वारा देय वित्तीय हतोत्साहन की राशि लाइसेंसशुदा अथवा प्राधिकृत सेवा क्षेत्र के लिए प्रति तिमाही बीस लाख रुपए से अधिक नहीं होगी
2.	विनियम 15 के उप-विनियम (2) के अंतर्गत विनिदष्ट समय के भीतर त्रैमासिक निष्पादन रिपोर्ट प्रस्तुत करने में विफलता [विनियमन 18 ख का उप-विनियमन (2) देखें]	पहले पंद्रह दिनों के लिए,, प्रति रिपोर्ट, प्रति दिन पांच हजार रुपये से अधिक नहीं और उसके बाद बीस हजार रुपये, प्रति रिपोर्ट, प्रति दिन, जिसके दौरान चूक जारी रहती है, प्रति लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र, प्रति घटना दस लाख रुपये की अधिकतम राशि के अधीन, जैसा कि प्राधिकरण आदेश द्वारा निदेश दे सकता है।

हरिंन्द्र कुमार, सचिव

[विज्ञापन-III/4/असा./414/2026-27]

टिप्पणी 1.– मूल विनियम भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में, तारीख 5 जनवरी, 2012 को, अधिसूचना सं. 305-20/2009-QOS, तारीख 5 जनवरी, 2012 के द्वारा प्रकाशित किए गए थे।

टिप्पणी 2.– मूल विनियमों में दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (संशोधन) विनियम, 2012 (2012 का 3), तारीख 11 जनवरी, 2012 जारी करके संशोधन किया गया था।

टिप्पणी 3.– मूल विनियमों में दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (द्वितीय संशोधन) विनियम, 2013 (2013 का 11), तारीख 11 सितंबर, 2013 जारी करके और संशोधन किया गया था।

टिप्पणी 4.– मूल विनियमों में दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (तृतीय संशोधन) विनियम, 2014 (2014 का 7), तारीख 1 जुलाई, 2014 जारी करके और संशोधन किया गया था।

टिप्पणी 5.– व्याख्यात्मक ज्ञापन में दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (चतुर्थ संशोधन) विनियम, 2026 (2026 का 07) के उद्देश्यों और कारणों को स्पष्ट किया गया है।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

प्रस्तावना एवं पृष्ठभूमि

1) भारत सरकार ने दूरसंचार सेवाओं को विनियमित करने, दूरसंचार क्षेत्र के सेवा प्रदाताओं एवं उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने तथा दूरसंचार क्षेत्र के व्यवस्थित विकास को बढ़ावा देने और सुनिश्चित करने के उद्देश्य से भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (ट्राई अधिनियम, 1997) के उपबंधों के अंतर्गत वर्ष 1997 में भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) की स्थापना की।

2) भारत के दूरसंचार क्षेत्र में अभूतपूर्व वृद्धि हुई है और यह विश्व के सबसे बड़े दूरसंचार बाज़ारों में से एक के रूप में उभरा है। जून 2026 तक भारत में कुल दूरसंचार ग्राहकों की संख्या लगभग 1.34 अरब है, जबकि इंटरनेट ग्राहकों की संख्या 1.09 अरब से अधिक है।

3) जैसे-जैसे दूरसंचार सेवाएँ आर्थिक और सामाजिक गतिविधियों का आधार बनती जा रही हैं, उपभोक्ताओं की दूरसंचार कनेक्टिविटी पर निर्भरता काफ़ी बढ़ गई है। अतः यह अत्यंत आवश्यक है कि एक सुदृढ़ फ़ीडबैक एवं शिकायत निवारण तंत्र उपलब्ध हो। यह कहना अनावश्यक है कि एक कुशल, पारदर्शी और उत्तरदायी शिकायत निवारण तंत्र उपभोक्ता हितों की रक्षा का अभिन्न स्तंभ है।

4) ट्राई अधिनियम, 1997 की धारा 36 के साथ पठित धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, ट्राई दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण तथा लाइसेंस के निबंधनों और शर्तों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए विनियम बनाने हेतु सशक्त है।

5) वर्ष 2007 में, ट्राई ने दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण एवं शिकायत निवारण विनियम, 2007 अधिसूचित किए, जिनमें कॉल सेंटर, नोडल अधिकारी और अपीलीय प्राधिकारी की त्रि-स्तरीय व्यवस्था स्थापित की गई, जिसमें निश्चित समय-सीमाएँ और एस्केलेशन (उच्च स्तर पर प्रेषण) प्रक्रियाएँ निर्धारित थीं।

6) 5 जनवरी 2012 को ट्राई ने दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 जारी किए। व्यापक परामर्श प्रक्रिया के बाद ट्राई ने दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 (TCCRR-2012) अधिसूचित किए, जिनमें एक मानकीकृत द्वि-स्तरीय ढाँचा प्रस्तुत किया गया:
   - शिकायत केंद्र: उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण तथा उनके सेवा अनुरोधों के समाधान हेतु
   - अपीलीय प्राधिकारी: यदि उपभोक्ता शिकायत केंद्र द्वारा अपनी शिकायत के निवारण से संतुष्ट नहीं है, या उसकी शिकायत का समाधान नहीं हुआ है, या निर्दिष्ट अवधि के भीतर शिकायत के निवारण की कोई सूचना प्राप्त नहीं हुई है, तो अपील, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष की जाएगी

7) विनियमों में समयबद्ध निवारण, मानकीकृत प्रक्रियाओं, उपभोक्ता संवाद
8) और पारदर्शिता को अनिवार्य किया गया, ताकि न्यायिक उपचार का सहारा लेने से पूर्व समाधान सेवा प्रदाताओं की प्रणालियों के भीतर ही सुनिश्चित हो सके।

9) ट्राई ने TCCRR-2012 में संशोधनों के माध्यम से इस ढाँचे को परिष्कृत किया है:

- 2012: शब्दावली में अद्यतन; "नागरिक चार्टर" का नाम बदलकर "दूरसंचार उपभोक्ता चार्टर" किया गया।
- 2013: बेहतर प्रकटीकरण, ट्रैकिंग सिस्टम और अनुपालन अपेक्षाओं में सुधार। 2014: ब्रॉडबैंड की परिभाषा को अद्यतन किया गया।

10) पिछले संशोधन के बाद से दूरसंचार पारिस्थितिकी तंत्र (इकोसिस्टम) का ब्रॉडबैंड, डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म और मूल्य-वर्धित सेवाओं में तीव्र वृद्धि के साथ विकास हुआ है। साथ ही, उपभोक्ता इंटरफ़ेस IVRS से बढ़कर मोबाइल ऐप, पोर्टल, ईमेल और चैटबॉट तक विकसित हो गए हैं।

11) शिकायत दर्ज करने और उसके निवारण के संबंध में उपभोक्ता अनुभव दूरसंचार पारिस्थितिकी तंत्र के विकास और उपभोक्ता इंटरफ़ेस के प्रसार के साथ तालमेल नहीं बिठा पाया है। शिकायत दर्ज करने तथा तत्पश्चात् एस्केलेशन तंत्र और अपीलों के रूप में अनुवर्ती कार्रवाई में उपभोक्ता अनुभव को उन्नत करने की प्रबल आवश्यकता है। दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (TSPs)/इंटरनेट सेवा प्रदाताओं (ISPs) द्वारा उपलब्ध कराए जा रहे मौजूदा शिकायत/शिकायत निवारण तंत्र में सुधार की आवश्यकता है, ताकि उपभोक्ता को शिकायत दर्ज करने/निवारण कराने में स्पष्टता और सुगमता के संदर्भ में सर्वोत्तम अनुभव प्राप्त हो।

12) वर्ष 2012 के बाद से उपभोक्ता सहभागिता के तरीकों में उल्लेखनीय परिवर्तन आया है। जहाँ IVRS अब भी प्रासंगिक है, वहीं उपभोक्ता आज शिकायतें दर्ज करने और उनकी स्थिति जानने के लिए मोबाइल एप्लिकेशन, वेब-आधारित पोर्टल, चैटबॉट और ईमेल का अधिकाधिक उपयोग कर रहे हैं। शिकायत अपील प्रक्रिया की भी सुगम्यता, स्पष्टता, दक्षता, प्रभावशीलता और उपभोक्ता की सुविधा के दृष्टिकोण से समीक्षा आवश्यक है, साथ ही विभिन्न प्लेटफ़ॉर्मों पर शिकायतों के अलग-अलग कार्रवाई से बचना भी आवश्यक है।

13) यद्यपि ट्राई को व्यक्तिगत शिकायतों के निपटान का अधिदेश प्राप्त नहीं है, फिर भी वर्षों से दूरसंचार ग्राहकों से ट्राई को प्राप्त शिकायतों की संख्या में वृद्धि की प्रवृत्ति देखी गई है।

क्र. सं.	वित्तीय वर्ष	प्राप्त शिकायतों की संख्या
1	2023–24	44,733
2	2024–25	55,978
3	2025–26	73,081
कुल		**173,792**

उपभोक्ताओं से प्राप्त इन शिकायतों के विश्लेषण से सेवा प्रदाताओं द्वारा स्थापित मौजूदा शिकायत निवारण तंत्र के प्रति काफ़ी असंतोष का पता चला है तथा इसकी समीक्षा एवं नवीनीकरण की आवश्यकता सामने आई है।

14) प्राधिकरण (Authority) ने हितधारकों की टिप्पणियों के लिए, 7 मई 2026 को दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (चतुर्थ संशोधन) विनियम, 2026 का मसौदा जारी किया। हितधारकों से टिप्पणियाँ आमंत्रित की गईं; टिप्पणियाँ प्रस्तुत करने की अंतिम तिथि 12 जून 2026 थी तथा प्रति-टिप्पणियाँ 19 जून 2026 तक आमंत्रित की गई थीं। विभिन्न हितधारकों से कुल 32 टिप्पणियाँ और 24 प्रति-टिप्पणियाँ प्राप्त हुईं, जिनका विवरण नीचे दिया गया है:

I. संघ (एसोसिएशन): 1

II. सेवा प्रदाता: 4
III. कंपनियाँ: 2
IV. व्यक्ति/अन्य: 3
V. उपभोक्ता हित समर्थक समूह: 22

हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों और प्रति-टिप्पणियों को सभी संबंधित हितधारकों की जानकारी के लिए ट्राई की वेबसाइट पर अपलोड किया गया।

15) टिप्पणियाँ और प्रति-टिप्पणियाँ प्रस्तुत किए जाने के बाद, 17 जुलाई 2026 को एक खुली चर्चा (Open House Discussion – OHD) आयोजित की गई, जिसमें विभिन्न हितधारकों ने भाग लिया तथा परामर्श पत्र में उठाए गए मुद्दों पर अपने विचार और सुझाव प्रस्तुत किए। टिप्पणियों, प्रति-टिप्पणियों और OHD के दौरान प्राप्त लिखित टिप्पणियों सहित सुझावों का तत्पश्चात् निम्नानुसार परीक्षण और विश्लेषण किया गया।

<u>विनियम 1 - संक्षिप्त नाम, प्रारंभ और लागू होना</u>
<u>उप-विनियम (2)</u>

16) विनियम के लागू होने की समय-सीमा)

a) हितधारकों के सुझाव:

I. कुछ हितधारकों ने समयबद्ध कार्यान्वयन (अर्थात् 30 दिनों के भीतर) का समर्थन किया और कहा कि कोई भी विस्तार (एक्सटेंशन) आनुपातिक, उचित तथा केवल उन अपेक्षाओं तक सीमित होना चाहिए जिनके लिए अतिरिक्त तैयारी आवश्यक है।

II. कुछ हितधारकों ने कहा कि राजपत्र में प्रकाशन की तिथि से 30 दिनों की प्रस्तावित कार्यान्वयन अवधि प्रस्तावित संशोधनों को लागू करने के लिए अपर्याप्त होगी। उन्होंने सुझाव दिया कि ग्राहक सेवा प्रणालियों, नेटवर्क इंटरफ़ेस, आईटी अवसंरचना, रिपोर्टिंग तंत्र और संबंधित व्यावसायिक प्रक्रियाओं में अपेक्षित महत्वपूर्ण परिवर्तनों को देखते हुए 6-9 महीने की कार्यान्वयन अवधि अधिक उपयुक्त होगी।

III. कुछ हितधारकों ने स्वीकार किया कि कई प्रस्तावित संशोधनों के लिए प्रणालियों में व्यापक परिवर्तन आवश्यक हैं, जिनमें सीआरएम (CRM), IVRS, बैकएंड सॉफ़्टवेयर, कर्मचारियों का प्रशिक्षण और वेंडर एकीकरण (इंटीग्रेशन) शामिल हैं। इसलिए उन्होंने सुझाव दिया कि प्रस्तावित अपेक्षाओं की जटिलता के आधार पर चरणबद्ध कार्यान्वयन दृष्टिकोण अपनाना उचित होगा। उन्होंने 30 दिनों की समय-सीमा को तीन समूहों में चरणबद्ध करने का सुझाव दिया - III. कुछ सहभागियों ने माना कि कई प्रस्तावित संशोधनों के लिए सिस्टम में काफ़ी बदलाव करने होंगे, जैसे कि CRM, IVRS, बैकएंड सॉफ़्टवेयर, स्टाफ़ ट्रेनिंग और वेंडर इंटीग्रेशन, इसलिए उन्होंने राय दी कि इन प्रस्तावों की जटिलता को देखते हुए इन्हें चरणों में लागू किया जाना चाहिए। उन्होंने 30 दिन की समय-सीमा को तीन समूहों में बांटने का सुझाव दिया -

i. चरण I (30 दिन की अवधि इनके लिए दी जाए): शिकायत की पावती, अपील संबंधी प्रकटीकरण, वेबसाइट/ऐप पर प्रकटीकरण, रिपोर्टिंग प्रारूप, सर्वेक्षण ढाँचा, अभिलेख प्रतिधारण, अनुपालन अधिकारी का पदनाम;

ii. चरण II (90 दिन की अवधि इनके लिए दी जाए): एआई एस्केलेशन नियम, शिकायत-ट्रैकिंग की नई अपेक्षाएँ, वित्तीय हतोत्साहन ढाँचा;

iii. चरण III (180 दिन की अवधि इनके लिए दी जाए): IVRS का पुनर्अभिकल्पन, मानव-एस्केलेशन संरचना, बहुभाषी IVR, राज्यभाषाओं में उपलब्धता, बड़े पैमाने पर कॉल-सेंटर संशोधन।

b) विश्लेषण:

I. विनियमों के कार्यान्वयन के लिए लंबी कार्यान्वयन अवधि की माँग करने वाले हितधारकों के सुझावों के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) नीचे दिए गए कुछ मामलों को छोड़कर प्रस्तावित कार्यान्वयन अवधि को पर्याप्त मानता है, क्योंकि संशोधनों में मुख्यतः मौजूदा प्रणालियों और प्रक्रियाओं में परिवर्तन की आवश्यकता है, न कि पूर्णतः नई अवसंरचना के विकास या तैनाती की।

II. इसके अतिरिक्त, जहाँ उचित हो, प्राधिकरण (Authority) बहुभाषी सहायता, 24x7 संचालन और अन्य परिचालन संवर्धन जैसी विशिष्ट अपेक्षाओं के लिए कार्यान्वयन की समय-सीमा बढ़ाने पर विचार कर सकता है।

III. ये विनियम राजपत्र में अपने प्रकाशन की तिथि से तीस दिन के पश्चात् प्रवृत्त होंगे, सिवाय-

- विनियम 11, 14क, 15 और 18 (जो क्रमशः उपभोक्ता शिकायत निवारण निगरानी समिति, फ़ीडबैक सर्वेक्षण, रिपोर्टिंग अपेक्षाओं, निरीक्षण और लेखा-परीक्षा से संबंधित हैं) इन विनियमों के प्रकाशन की तिथि से 60 दिन के पश्चात् प्रवृत्त होंगे; और

- विनियम 3 के उप-विनियम (3), (9), (10), (11), (12) तथा विनियम 18क (जो क्रमशः शिकायत केंद्र की स्थापना, उपभोक्ता केयर नंबर, वेब पोर्टल/वेबसाइट/मोबाइल ऐप, भावी तकनीकी समाधान, दिव्यांगजनों के लिए सुगम्यता और विनियामक समीक्षा से संबंधित हैं) इन विनियमों के प्रकाशन की तिथि से 90 दिन के पश्चात् प्रवृत्त होंगे।

<u>उप-विनियम (3)</u>

16) <u>सेवा प्रदाताओं पर विनियम की प्रयोज्यता</u>

a) हितधारकों के सुझाव:

कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि विनियम 1(3) के अंतर्गत प्रयोज्यता का दायरा स्पष्ट रूप से बढ़ाकर उन एकीकृत लाइसेंस (GMPCS प्राधिकार [Authorisation]) धारकों को शामिल किया जाना चाहिए, जिन्हें अंतिम उपभोक्ताओं को सीधे दूरसंचार सेवाएँ प्रदान करने की अनुमति है।

b) विश्लेषण:

I. विनियमों के दायरे में एकीकृत लाइसेंस धारकों को शामिल करने के संबंध में हितधारकों के सुझाव पर सहमति व्यक्त की जाती है कि ग्लोबल मोबाइल पर्सनल कम्युनिकेशन बाय सैटेलाइट (GMPCS) सेवा प्रदाताओं को, जहाँ लागू हो, विनियमों के दायरे में लाया जाए।

II. प्राधिकरण (Authority) ने इन विनियमों को एक्सेस सेवाएँ और इंटरनेट सेवाएँ प्रदान करने वाले सभी सेवा प्रदाताओं पर लागू करने का निर्णय लिया है। वस्तुतः, ये विनियम निम्नलिखित लाइसेंस/प्राधिकार (Authorisation) धारण करने वाली संस्थाओं पर लागू होंगे:

(a) एकीकृत एक्सेस सेवा लाइसेंस;
(b) इंटरनेट सेवा लाइसेंस;
(c) GSPS लाइसेंस, विशिष्ट (sui generis) श्रेणी का लाइसेंस;
(d) एकीकृत लाइसेंस या एकीकृत लाइसेंस (VNO) के अंतर्गत एक्सेस सेवा प्राधिकार (Authorisation);
(e) एकीकृत लाइसेंस या एकीकृत लाइसेंस (VNO) के अंतर्गत इंटरनेट सेवा प्राधिकार (Authorisation);
(f) एकीकृत लाइसेंस या एकीकृत लाइसेंस (VNO) के अंतर्गत GMPCS सेवा प्राधिकार (Authorisation);
(g) दूरसंचार (प्रमुख दूरसंचार सेवाओं के प्रावधान हेतु प्राधिकार [Authorisation]) नियम, 2026 के अंतर्गत नेटवर्क सेवा संचालक या वर्चुअल नेटवर्क संचालक के रूप में एक्सेस सेवा प्राधिकार (Authorisation);
(h) दूरसंचार (प्रमुख दूरसंचार सेवाओं के प्रावधान हेतु प्राधिकार [Authorisation]) नियम, 2026 के अंतर्गत नेटवर्क सेवा संचालक या वर्चुअल नेटवर्क संचालक के रूप में इंटरनेट सेवा प्राधिकार (Authorisation); और
(i) दूरसंचार (प्रमुख दूरसंचार सेवाओं के प्रावधान हेतु प्राधिकार [Authorisation]) नियम, 2026 के अंतर्गत नेटवर्क सेवा संचालक या वर्चुअल नेटवर्क संचालक के रूप में एकीकृत सेवा प्राधिकार (Authorisation)।

17) <u>इंटरनेट सेवा प्रदाताओं पर विनियम की प्रयोज्यता</u>

a) हितधारकों के सुझाव:

I. कुछ हितधारकों ने टिप्पणी की कि संशोधित विनियम 1 ग्राहकों की 10,000 की सीमा से कम वाले इंटरनेट सेवा प्रदाताओं के लिए अनुपालन को स्वैच्छिक बना देता है। इससे उपभोक्ताओं की एक ऐसी श्रेणी बन जाती है, जो सामान्यतः टियर-2/3 शहरों और ग्रामीण क्षेत्रों में रहते हैं, जिनके पास कोई कानूनी रूप से प्रवर्तनीय शिकायत निवारण तंत्र नहीं है और जो प्रायः इन छोटे ISPs पर ही इंटरनेट पहुँच के एकमात्र साधन के रूप में निर्भर रहते हैं।

II. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि इन विनियमों का दायरा बढ़ाकर ऐप-आधारित, जैसे OTT-आधारित वॉयस, वीडियो और मैसेजिंग सेवा प्रदाताओं को भी शामिल किया जाए।

b) विश्लेषण एवं निष्कर्ष:

I. टियर 2/3 शहरों और ग्रामीण क्षेत्रों के उपभोक्ताओं के प्रति सेवा प्रदाताओं के अनुपालन के संबंध में हितधारकों की चिंता पर यह देखा गया है कि अनेक छोटे ISPs भौगोलिक रूप से दूरस्थ, ग्रामीण, अर्ध-शहरी, टियर-2 और टियर-3 बाज़ारों में कार्यरत हैं, जहाँ वे प्रायः अंतिम छोर की कनेक्टिविटी प्रदान करते हैं और ब्रॉडबैंड के प्रसार तथा डिजिटल समावेशन में महत्वपूर्ण योगदान देते हैं। अनिवार्य

ढाँचा लागू करने से ऐसे सेवा प्रदाताओं को पर्याप्त परिचालन, तकनीकी और प्रशासनिक लागत वहन करनी पड़ेगी और यह उनके परिचालन के पैमाने की तुलना में असंगत अनुपालन भार डाल सकता है। सीमित ग्राहक आधार तथा सीमित वित्तीय एवं मानव संसाधनों के साथ कार्य कर रहे छोटे ISPs के लिए, ऐसी विनियामक लागत उनकी व्यावसायिक व्यवहार्यता पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकती है, बाज़ार में भागीदारी को हतोत्साहित कर सकती है और प्रतिस्पर्धा कम कर सकती है, विशेषकर वंचित और ग्रामीण क्षेत्रों में, जहाँ छोटे प्रदाता ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी का विस्तार करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

II. प्रस्तावित संशोधन "एक्सेस (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2024" के उपबंधों के अनुरूप भी है, जिसमें ISPs के लिए इसी प्रकार के अनुपालन उपबंध उल्लिखित हैं। इसलिए प्राधिकरण (Authority) का मत है कि आनुपातिक विनियामक दृष्टिकोण अपनाना उचित है। यद्यपि उपभोक्ता हित सर्वोपरि हैं, फिर भी विनियामक दायित्व परिचालन के पैमाने और संभावित उपभोक्ता प्रभाव को ध्यान में रखते हुए निर्धारित किए जाने चाहिए।

III. ऐप-आधारित सेवा प्रदाताओं को शामिल करने के सुझावों के संबंध में, यह स्पष्ट किया जाता है कि OTT सेवाएँ ट्राई के विनियामक अधिकार-क्षेत्र से बाहर हैं।

<u>विनियम 2 - परिभाषाएँ:</u>

18) **<u>परिभाषाएँ</u>**

a) हितधारकों के सुझाव:

I. कुछ हितधारकों ने 'एक्सेस सेवा', 'प्राधिकार (Authorisation)' और 'सर्वेक्षण' की प्रस्तावित परिभाषाओं को बनाए रखने पर आपत्ति जताई।

II. कुछ हितधारकों ने 'सर्वेक्षण' की परिभाषा हटाने का तर्क दिया, जबकि अन्य ने सुझाव दिया कि ट्राई मानकीकृत सर्वेक्षण प्रारूप, भाषा, लेखा-परीक्षा आदि निर्धारित करे।

III. कुछ हितधारकों ने 'ब्रॉडबैंड' की परिभाषा में "स्थलीय और उपग्रह सहित वायरलेस माध्यम" को शामिल करने का सुझाव दिया तथा 'सेवा संबंधी पूछताछ' की परिभाषा में 'उपभोक्ताओं द्वारा ली गई सेवाओं' को शामिल करने का सुझाव दिया, यदि इसका अर्थ उपभोक्ताओं द्वारा उपयोग किए जा रहे तृतीय-पक्ष ऐप्स से है।

IV. कुछ हितधारकों ने 'प्राधिकार (Authorisation)' की परिभाषा को एकीकृत लाइसेंस व्यवस्था के अनुरूप बनाने का सुझाव दिया।

V. कुछ हितधारकों ने विशिष्ट परिभाषाओं में संशोधन के सुझाव दिए और उनमें अधिक स्पष्टता की माँग की, जिनमें एक्सेस सेवा, सर्वेक्षण, ब्रॉडबैंड, सेवा संबंधी पूछताछ, शिकायत निगरानी प्रणाली *(अधिक सुदृढ़ पारदर्शिता दायित्व अपेक्षित)*, शिकायत निवारण तंत्र *(उत्तरदायित्व के सिद्धांतों का समावेश होना चाहिए)* और सेवा प्रदाता *(आउटसोर्स की गई एजेंसियों के प्रति उत्तरदायित्व का समावेश होना चाहिए)* से संबंधित परिभाषाएँ शामिल हैं।

b) विश्लेषण:

I. प्राधिकरण (Authority) ने कुछ प्रस्तावित परिभाषाओं से संबंधित हितधारकों की टिप्पणियों का परीक्षण किया है:

i. "एक्सेस सेवा": यह परिभाषा भारतीय तार अधिनियम, 1885 के संबंधित उपबंधों तथा दूरसंचार विभाग (DoT) द्वारा 23.06.2026 को जारी दूरसंचार नियमों के अनुरूप है, जिससे प्रचलित वैधानिक एवं विनियामक ढाँचे के साथ संगति सुनिश्चित होती है।

ii. "प्राधिकार (Authorisation)" की परिभाषा को एकीकृत लाइसेंस व्यवस्था के अनुरूप बनाने संबंधी हितधारकों की टिप्पणियों के संबंध में, ये विनियम एक्सेस सेवाएँ और इंटरनेट सेवाएँ प्रदान करने वाले सभी सेवा प्रदाताओं पर लागू हैं। इसके अतिरिक्त, "सेवा प्रदाता" की परिभाषा को संशोधित कर उसमें भारतीय तार अधिनियम, 1885 के अंतर्गत लाइसेंस या दूरसंचार अधिनियम, 2023 के अंतर्गत प्राधिकार (Authorisation) रखने वाली उन सभी संस्थाओं को शामिल किया गया है, जो विनियम 1 के उप-विनियम (3) के अंतर्गत आने वाली सेवाएँ प्रदान करती हैं।

iii. "इंटरनेट" और "इंटरनेट सेवाएँ": यह परिभाषा भारतीय तार अधिनियम, 1885 के संबंधित उपबंधों तथा दूरसंचार विभाग (DoT) द्वारा 23.06.2026 को जारी दूरसंचार नियमों के अनुरूप है, जिससे प्रचलित वैधानिक एवं विनियामक ढाँचे के साथ संगति सुनिश्चित होती है।

iv. "सेवा संबंधी पूछताछ" में सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सभी सेवाएँ शामिल होनी चाहिए, न कि केवल वे सेवाएँ जो वर्तमान में उपभोक्ताओं द्वारा ली जा रही हैं।

II. 'शिकायत निगरानी प्रणाली' और 'शिकायत निवारण तंत्र' की परिभाषाओं पर हितधारकों के सुझावों के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) का मत है कि ये परिभाषाएँ पर्याप्त रूप से स्पष्ट हैं।

III. "फ़ीडबैक सर्वेक्षण" की परिभाषा हटाने के हितधारकों के सुझावों के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) का मत है कि विनियम 14क के अंतर्गत निर्धारित फ़ीडबैक सर्वेक्षण शिकायत निवारण ढाँचे का अभिन्न अंग है, जो शिकायतों और अपीलों के निवारण के पश्चात् उपभोक्ता संतुष्टि जानने के लिए है। तदनुसार, "फ़ीडबैक सर्वेक्षण" की परिभाषा को बनाए रखा गया है।

<u>विनियम 3 - शिकायत केंद्र की स्थापना:</u>

<u>उप-विनियम (1) -</u>

19) <u>शिकायत केंद्र सेवा - लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र के राज्यों की राजभाषा/राजभाषाओं में</u>

a) **हितधारकों के सुझाव:**

I. कुछ हितधारकों ने उपभोक्ताओं के शिकायत निवारण के अधिकार को सुदृढ़ करने वाले संशोधनों की सराहना की।

II. कुछ हितधारकों ने बहुभाषी सहायता की अपेक्षा का विरोध करते हुए बढ़े हुए अनुपालन भार और परिचालन संबंधी जटिलता का हवाला दिया तथा यह तर्क दिया कि भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI)

और उपभोक्ता मामलों के विभाग जैसे विनियामक ढाँचे इस संबंध में अधिक लचीलापन प्रदान करते हैं। कुछ ने इस प्रस्ताव को हटाने की भी माँग की।

III. कुछ अन्य हितधारकों ने सुझाव दिया कि शिकायत केंद्रों और IVR प्रणालियों की भाषा संबंधी अपेक्षाओं की समीक्षा की जा सकती है, ताकि हिंदी और अंग्रेज़ी के अतिरिक्त लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र की राजभाषा/राजभाषाओं में सेवाएँ उपलब्ध कराने के संबंध में कार्यान्वयन में अधिक लचीलापन मिल सके।

b) विश्लेषण:

I. प्रस्तावित संशोधनों का एक प्रमुख उद्देश्य मौजूदा ढाँचे में अस्पष्टताओं को दूर करना और सभी सेवा प्रदाताओं में एकसमान कार्यान्वयन सुनिश्चित करना है।

II. मौजूदा विनियम के अंतर्गत "स्थानीय भाषा" पद की अलग-अलग व्याख्याएँ संभव थीं, जिसके परिणामस्वरूप सेवा प्रदाताओं की पद्धतियों में असंगति थी।

III. तदनुसार, संशोधन में यह स्पष्ट और वस्तुनिष्ठ अपेक्षा प्रस्तावित की गई है कि शिकायत निपटान सुविधाएँ, उपभोक्ता द्वारा चुने गए विकल्प के आधार पर, हिंदी और अंग्रेज़ी के अतिरिक्त लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र के अंतर्गत राज्य/राज्यों की राजभाषा/राजभाषाओं में उपलब्ध कराई जाएँ।

IV. इस दृष्टिकोण का उद्देश्य सेवा प्रदाताओं में एकरूपता सुनिश्चित करना, अस्पष्टता दूर करना और शिकायत निवारण तंत्र की सुगम्यता को बेहतर बनाना है।

V. लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र के अंतर्गत राज्य/राज्यों की राजभाषा/राजभाषाओं में, हिंदी और अंग्रेज़ी के अतिरिक्त, उपभोक्ता सहायता सेवाएँ उपलब्ध कराने की अपेक्षा संबंधी हितधारकों की टिप्पणियों का परीक्षण किया गया। प्राधिकरण (Authority) ने यह नोट किया है कि सेवा प्रदाताओं द्वारा उपभोक्ता संवाद को कई भाषाओं में सुगम बनाने के प्रयास पहले से किए जा रहे हैं।

VI. तथापि, यह देखा गया है कि जनसंख्या का एक बड़ा वर्ग, विशेषकर दूरस्थ और सामाजिक-आर्थिक रूप से वंचित क्षेत्रों में रहने वाले उपभोक्ता, उन राज्यों में जहाँ राजभाषा हिंदी से भिन्न है, हिंदी या अंग्रेज़ी में पर्याप्त दक्षता नहीं रखते हो सकते हैं। ऐसे उपभोक्ताओं के लिए, सेवा संबंधी समस्याओं को प्रभावी ढंग से बताने तथा सेवा प्रदाता द्वारा दी जा रही सहायता को समझने के लिए संबंधित राज्य की राजभाषा/राजभाषाओं में शिकायत निवारण तंत्र तक पहुँच प्रायः आवश्यक होती है।

VII. प्राधिकरण (Authority) का मत है कि भाषा उपभोक्ता अधिकारों के प्रयोग या शिकायत निवारण तंत्र तक पहुँच में बाधा नहीं बननी चाहिए। इसलिए प्रस्तावित संशोधन का उद्देश्य यह सुनिश्चित करके समावेशिता और सुगम्यता को सुदृढ़ करना है कि उपभोक्ता, हिंदी और अंग्रेज़ी के अतिरिक्त, लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र के अंतर्गत राज्य/राज्यों की अन्य राजभाषा/राजभाषाओं में से कम से कम एक में सेवा प्रदाताओं से संवाद कर सकें।

VIII. "स्थानीय भाषा" पद के स्थान पर "लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र में राज्य/राज्यों की राजभाषा/राजभाषाओं" पद को प्रतिस्थापित करने का प्रस्ताव अधिक विनियामक स्पष्टता प्रदान करता है, अस्पष्टता दूर करता है और पूरे क्षेत्र में एकसमान कार्यान्वयन को बढ़ावा देता है।

IX. यह भी देखा गया है कि कुछ राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों में एक से अधिक राजभाषाएँ हैं, इसलिए कुछ हितधारकों द्वारा व्यक्त की गई परिचालन संबंधी जटिलता को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण (Authority) का मत है कि सेवा प्रदाताओं के शिकायत केंद्र, उपभोक्ता द्वारा चुने गए विकल्प के आधार पर, हिंदी और अंग्रेज़ी के अतिरिक्त लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र में राज्य/राज्यों की कम से कम एक राजभाषा में सेवाएँ उपलब्ध कराएँगे।

<u>उप-विनियम (3) -</u>

20) <u>शिकायत केंद्रों का चौबीसों घंटे संचालन</u>

a) हितधारकों के सुझाव:

I. कुछ हितधारकों ने प्रस्तावित उपबंध का समर्थन किया तथा कहा कि यह दूरसंचार सेवाओं की अनिवार्य और निरंतर प्रकृति तथा उपभोक्ता शिकायत निवारण की निर्बाध उपलब्धता की आवश्यकता के अनुरूप है, और यह भी कहा कि परिचालन लागत सेवा प्रदाताओं का अंतर्निहित दायित्व है तथा उपभोक्ता सेवाओं से इनकार करने या उन्हें कमज़ोर करने का औचित्य नहीं हो सकती।

II. कुछ हितधारकों ने असंगत लागत और सीमित लाभ का हवाला देते हुए 24x7 अपेक्षाओं का विरोध किया।

III. कुछ अन्य हितधारकों ने यह मत व्यक्त किया कि प्रस्तावित परिचालन मॉडल का मूल्यांकन कार्यान्वयन की व्यवहार्यता और अपेक्षित उपभोक्ता लाभों के आलोक में किया जाना चाहिए। उन्होंने सुझाव दिया कि अधिक से अधिक प्रातः 0600 बजे से सेवा सहायता उपलब्ध कराई जाए, वह भी TSPs के विकल्प पर हाइब्रिड मोड में।

IV. कुछ हितधारकों ने शिकायत केंद्रों के चौबीसों घंटे संचालन का समर्थन किया।

b) विश्लेषण:

I. यह देखा गया है कि दूरसंचार अब एक आवश्यक सेवा है जो बैंकिंग, डिजिटल भुगतान, स्वास्थ्य सेवा, शिक्षा, आपातकालीन संचार आदि जैसी अनेक महत्वपूर्ण गतिविधियों तक पहुँच को सुगम बनाती है। फलस्वरूप, दूरसंचार सेवाओं में व्यवधान किसी भी समय हो सकता है और व्यवधान चाहे किसी भी समय उत्पन्न हो, यह उपभोक्ताओं को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित कर सकता है। कुछ सेवा प्रदाताओं ने भी इस अपेक्षा को स्वीकार किया है, यह कहते हुए कि प्रातः 6:00 बजे से उचित संख्या में कॉल आने लगती हैं।

II. प्राधिकरण (Authority) का मत है कि उपभोक्ताओं को सेवा संबंधी समस्याएँ दर्ज कराने और सहायता प्राप्त करने के लिए माध्यमों तक निरंतर पहुँच उपलब्ध होनी चाहिए। शिकायत केंद्रों के परिचालन घंटों को सीमित करने से ऐसी स्थितियाँ उत्पन्न हो सकती हैं जिनमें देर रात या तड़के सेवा व्यवधान का सामना करने वाले उपभोक्ता शिकायत दर्ज कराने या समय पर सहायता प्राप्त करने में असमर्थ रहें।

III. मानवीय सहायता की उपलब्धता से उपभोक्ताओं में यह धारणा सुदृढ़ होती है कि उनकी शिकायतों को स्वीकार किया जा रहा है और उन पर सक्रिय रूप से कार्रवाई हो रही है, जिससे सेवा प्रदाता के शिकायत निवारण तंत्र में उपभोक्ता का विश्वास, संतुष्टि और भरोसा बढ़ता है। संशोधन में यह प्रावधान है कि शिकायत केंद्र मानव प्रतिनिधियों या स्वचालित प्रणालियों या AI एजेंटों या अन्य उपभोक्ता -केंद्रित तकनीकी समाधानों, अथवा इनके संयोजन के माध्यम से, चौबीसों घंटे कुशल उपभोक्ता सहायता प्रदान करेगा। तथापि, मानव प्रतिनिधि द्वारा सहायता सप्ताह के सभी दिनों में प्रतिदिन न्यूनतम सोलह घंटे उपलब्ध कराई जाएगी।

IV. इसलिए प्रस्तावित अपेक्षा का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि सभी उपभोक्ताओं को, उनकी कार्य-समय-सारणी, भौगोलिक स्थिति या व्यक्तिगत परिस्थितियों से निरपेक्ष, जब भी आवश्यकता हो, शिकायत दर्ज कराने की सुविधा उपलब्ध हो।

V. प्राधिकरण (Authority) यह भी नोट करता है कि शिकायत केंद्रों की चौबीसों घंटे उपलब्धता की अपेक्षा का आवश्यक रूप से यह अर्थ नहीं है कि 24X7 समान स्तर के संसाधन तैनात किए जाएँ। देर रात के घंटों में उपभोक्ता संवाद की मात्रा सामान्यतः व्यावसायिक समय के चरम घंटों की तुलना में कम होती है, और सेवा प्रदाता शिकायत दर्ज करने तथा सहायता तंत्र की निरंतर सुलभता सुनिश्चित करते हुए अपेक्षित माँग के अनुरूप संसाधन तैनात कर सकते हैं। व्यवहार में, ऐसे समय में प्राप्त शिकायतें प्रायः तात्कालिक सेवा संबंधी मुद्दों तक सीमित होती हैं, जबकि विस्तृत समाधान संबंधी गतिविधियाँ सामान्य परिचालन घंटों में जारी रह सकती हैं।

VI. यह देखा गया है कि विभिन्न क्षेत्रों की अनेक आवश्यक और उपभोक्ता-उन्मुख सेवाओं ने उपभोक्ताओं की बदलती अपेक्षाओं और डिजिटल सेवा प्रदायगी की निरंतर प्रकृति को देखते हुए 24x7 सहायता ढाँचे को उत्तरोत्तर अपनाया है। ऐसी सेवाओं के लिए सक्षमकारी अवसंरचना के रूप में दूरसंचार की महत्वपूर्ण भूमिका को देखते हुए, यह उचित है कि उपभोक्ताओं को शिकायत दर्ज कराने और सहायता सुविधाओं तक निर्बाध पहुँच उपलब्ध कराई जाए।

VII. प्राधिकरण (Authority) का मत है कि शिकायत केंद्र सप्ताह के सभी दिनों में चौबीसों घंटे संचालित होना चाहिए तथा मानव प्रतिनिधियों या स्वचालित प्रणालियों या AI एजेंटों या अन्य उपभोक्ता-केंद्रित तकनीकी समाधानों, अथवा इनके संयोजन के माध्यम से, चौबीसों घंटे कुशल उपभोक्ता सहायता प्रदान करेगा। मानव प्रतिनिधियों तक पहुँच प्रतिदिन कम से कम 16 घंटे उपलब्ध होनी चाहिए। शेष घंटों के दौरान उपभोक्ता सहायता स्वचालित तथा अन्य उपभोक्ता-केंद्रित तकनीकी समाधानों के माध्यम से प्रदान की जा सकती है।

VIII. संशोधन में यह प्रावधान है कि जब भी ऐसी स्थिति उत्पन्न हो, उपभोक्ता को यह सूचना प्राप्त होगी कि वह किसी AI एजेंट से संवाद कर रहा है। शिकायत केंद्र में तैनात स्वचालित प्रणालियाँ या AI

एजेंट या अन्य उपभोक्ता-केंद्रित तकनीकी समाधान उपयुक्त मानवीय निगरानी के साथ संचालित होंगे।

<u>उप-विनियम (9), (10) और (11) -</u>

21) <u>IVRS, वेब पोर्टल/वेबसाइट, मोबाइल एप्लिकेशन तथा नवीन उपभोक्ता-केंद्रित समाधानों (चैटबॉट, AI एजेंट आदि) का संचालन।</u>

a) हितधारकों के सुझाव:

I. कुछ हितधारकों ने एक समान शिकायत ढाँचे का समर्थन किया और कहा कि इससे शिकायत प्रक्रियाओं में एकरूपता सुनिश्चित होती है जबकि सेवा प्रदाताओं के पास इंटरफ़ेस के अभिकल्पन में लचीलापन बना रहता है। उन्होंने शिकायत/अपील दर्ज करने के लिए वेब-पोर्टल और मोबाइल-एप्लिकेशन माध्यमों के द्वारा शिकायत निवारण तंत्र के आधुनिकीकरण का समर्थन किया।

II. कुछ हितधारकों ने मौजूदा IVRS संरचना में किसी भी परिवर्तन का विरोध किया और तर्क दिया कि वर्तमान ढाँचा उपभोक्ता शिकायत निवारण को पर्याप्त रूप से सुगम बनाता है। उनका कहना था कि स्तर 2 पर 'अपील' विकल्प जोड़ने से उपभोक्ताओं में भ्रम बढ़ेगा तथा अनावश्यक जटिलता और प्रक्रियात्मक दोहराव उत्पन्न होगा।

III. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि 'पावती' में उपभोक्ता संरक्षण के लिए वार्तालाप की रिकॉर्डिंग भी शामिल होनी चाहिए।

IV. कुछ ने सुझाव दिया कि शिकायतें केवल OTP, SMS, ईमेल या मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से उपभोक्ता की पुष्टि के बाद ही बंद की जाएँ; अन्यथा उन्हें समीक्षा के लिए स्वतः एस्केलेट (उच्च स्तर पर प्रेषित) किया जाए।

V. कुछ अन्य हितधारकों ने केवल तीसरे स्तर के बजाय प्रत्येक IVRS स्तर पर मानवीय सहायता तक अनिवार्य पहुँच का समर्थन किया।

VI. कुछ ने सुगम्यता बढ़ाने के लिए दूसरे/तीसरे विकल्प पर समर्पित 'अपील' विकल्प का सुझाव भी दिया।

VII. एक हितधारक ने IVR प्रवाह में दो संशोधन प्रस्तावित किए: (1) दूसरे स्तर पर "(iv) निश्चित नहीं/अन्य" विकल्प जोड़ा जाए जो स्वतः कॉल-बैक या मानव संपर्क पर भेजे; (2) संपूर्ण उद्योग में तीसरे स्तर की श्रेणियों की गणना और मानकीकरण किया जाए।

VIII. एक अन्य हितधारक ने उप-विनियम 11 के अंतर्गत अनिवार्य मानवीय विकल्प (human fallback) की अनुशंसा की है।

IX. कुछ हितधारकों ने विनियम 3(7) के अंतर्गत अनिवार्य टोल-फ़्री उपभोक्ता केयर नंबर की अपेक्षा को समाप्त करने की माँग की, यह तर्क देते हुए कि डेटा प्लान के साथ असीमित वॉयस के कारण कॉल प्रभावी रूप से निःशुल्क हैं (जिससे मूल औचित्य निरर्थक हो गया है), और इस प्रकार टोल-फ़्री अवसंरचना सीमित अवसंरचना वाले ISPs पर असंगत लागत/दोहराव का भार डालती है – उन्होंने केबल टीवी/DPOs के लिए ट्राई द्वारा किए गए ऐसे ही युक्तिकरण के समान समानता की माँग की।

b) विश्लेषण:

I. प्राधिकरण (Authority) ने मौजूदा IVRS संरचना को बनाए रखने संबंधी हितधारकों के सुझावों का परीक्षण किया है और नोट किया है कि मौजूदा शिकायत निवारण ढाँचे की एक प्रमुख कमी यह थी कि विभिन्न सेवा प्रदाताओं द्वारा तैनात इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम (IVRS) की संरचना और संचालन में एकरूपता का अभाव था। कई मामलों में उपभोक्ताओं को उपयुक्त शिकायत श्रेणी तक पहुँचने से पहले मेनू के कई स्तरों से गुजरना पड़ता था।से गुज़रना पड़ता था। इसके अतिरिक्त, अपील से संबंधित विकल्प प्रायः स्पष्ट रूप से पहचाने जाने योग्य नहीं थे और कुछ मामलों में सेवा अनुरोध या सामान्य पूछताछ जैसी व्यापक श्रेणियों में समाहित थे, जिससे उपभोक्ताओं को भ्रम और असुविधा होती थी।

II. इन चिंताओं के समाधान के लिए, प्रस्तावित संशोधन सभी सेवा प्रदाताओं पर लागू होने वाली एक मानकीकृत संरचना को सभी माध्यमों में [विनियम 3 के उप-विनियम 9 (IVRS, AI एजेंट), उप-विनियम 10 (वेब पोर्टल या मोबाइल एप्लिकेशन, चैटबॉट, AI एजेंट) और उप-विनियम 11 (व्हाट्सएप जैसे मैसेजिंग प्लेटफ़ॉर्म सहित नवीन समाधान) के अनुसार] प्रस्तुत करता है। संशोधित ढाँचे के अंतर्गत, पहला चरण भाषा के चयन से संबंधित है।

III. दूसरे चरण में तीन अलग-अलग श्रेणियाँ स्पष्ट रूप से प्रस्तुत करना अपेक्षित है:
   a)शिकायतें;
   b)अपीलें; और
   c)सेवा अनुरोध/पूछताछ।

IV. तीसरा चरण प्रत्येक शिकायत, अपील, सेवा अनुरोध या सेवा पूछताछ की श्रेणी के लिए संदर्भ-विशिष्ट उप-मेनू तक पहुँच से संबंधित है।

V. प्राधिकरण (Authority) का मत है कि यह स्पष्ट वर्गीकरण उपलब्ध शिकायत निवारण माध्यमों के बारे में उपभोक्ता जागरूकता में उल्लेखनीय सुधार करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि अपीलें सामान्य पूछताछ या उपभोक्ता सेवा विकल्पों में समाहित होने के बजाय स्पष्ट रूप से पहचानी जा सकें।

VI. प्रस्तावित संशोधन यह भी अनिवार्य करता है कि उपभोक्ताओं को निम्नलिखित उपलब्ध कराए जाएँ:
   a. मानव उपभोक्ता सेवा प्रतिनिधि से जुड़ने का विकल्प; और
   b. मानव प्रतिनिधि से जुड़ने के लिए कतार में प्रतीक्षा करते समय कॉल-बैक सुविधा का लाभ उठाने का विकल्प।

VII. इन प्रावधानों को विशेष रूप से इस उद्देश्य से शामिल किया गया है कि उपभोक्ताओं को स्वचालित कार्यप्रवाहों में बने रहने के लिए बाध्य न होना पड़े और वे जब भी आवश्यकता हो, मानवीय हस्तक्षेप प्राप्त कर सकें।

VIII. प्रत्येक स्तर पर अनिवार्य मानवीय विकल्प (human fallback) की माँग करने वाले हितधारकों के सुझावों के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि तीसरे चरण में मानव-सहायता प्राप्त माध्यम की उपलब्धता स्वचालन से प्राप्त परिचालन दक्षता तथा प्रभावी उपभोक्ता सहायता की आवश्यकता के बीच उपयुक्त संतुलन स्थापित करती है।

IX. यह देखा गया है कि ग्राहक सेवा संवाद की शुरुआत में मौजूदा योजनाओं, ऑफ़र और प्रचार सेवाओं से संबंधित जानकारी रखे जाने के कारण उपभोक्ताओं को प्रायः असुविधा और समय की हानि होती है। तदनुसार, प्रस्तावित ढाँचे का उद्देश्य सेवा प्रदाताओं से यह अपेक्षा करके शिकायत निवारण प्रक्रिया को सुव्यवस्थित करना है कि वे IVRS के प्रारंभिक चरणों में उपभोक्ताओं के समक्ष स्पष्ट रूप से पहचाने जाने योग्य शिकायत-संबंधी विकल्प प्रस्तुत करें, जबकि योजनाओं, उत्पादों और सेवाओं से संबंधित जानकारी शिकायत दर्ज कराने, अपील या सेवा अनुरोध तंत्र तक पहुँच में बाधा डाले बिना एक समर्पित श्रेणी के अंतर्गत उपलब्ध कराई जाती रह सकती है। इससे कॉल प्रबंधन की जटिलता कम होने और उपभोक्ताओं को वांछित शिकायत निवारण माध्यम तक अधिक कुशलता से पहुँचने में सक्षम बनाने की अपेक्षा है।

X. प्राधिकरण (Authority) ने कुछ सेवा प्रदाताओं द्वारा व्यक्त इस चिंता का भी परीक्षण किया है कि उपभोक्ता पहले शिकायत दर्ज कराए बिना IVRS के दूसरे चरण में अनजाने में "अपील" विकल्प का चयन कर सकते हैं। इस संबंध में, प्राधिकरण (Authority) का मत है कि शिकायतों, अपीलों और सेवा अनुरोधों/पूछताछ के बीच अंतर करने में उपभोक्ताओं की समझ के प्रति कोई पूर्वधारणा नहीं होनी चाहिए, विशेषकर जब इन्हें शिकायत निवारण ढाँचे में स्पष्ट रूप से परिभाषित किया गया हो।

XI. संशोधन में यह प्रावधान है कि शिकायत केंद्र अपीलों को चौबीसों घंटे पंजीकृत करेगा और शिकायत केंद्र में मानव प्रतिनिधियों की उपलब्धता के घंटों के दौरान अपीलों के पंजीकरण के लिए मानव प्रतिनिधि के माध्यम से सहायता प्रदान करेगा। ऐसी व्यवस्था यह सुनिश्चित करेगी कि उपभोक्ताओं को सही शिकायत निवारण माध्यम की ओर मार्गदर्शन मिले, साथ ही प्रक्रियात्मक भ्रम से बचाव हो और शिकायत तथा अपील निपटान प्रक्रिया की शुचिता बनी रहे। अपीलें ऐप या वेब पोर्टल के माध्यम से भी चौबीसों घंटे पंजीकृत की जा सकती हैं।

XII. डिजिटल रूप से वंचित उपभोक्ताओं से संबंधित चिंताओं के संबंध में, यद्यपि संशोधन वेबसाइट, मोबाइल एप्लिकेशन, चैटबॉट और AI-सक्षम प्लेटफ़ॉर्मों के माध्यम से शिकायत दर्ज कराने की सुविधा देकर उपभोक्ताओं की बदलती प्राथमिकताओं को मान्यता देते हैं, फिर भी हेल्पलाइन नंबर तथा IVRS, शिकायत केंद्रों और उपभोक्ता केयर नंबरों के माध्यम से शिकायत दर्ज कराने की अन्य व्यवस्थाओं सहित परंपरागत संचार माध्यम उपलब्ध बने रहेंगे। प्रस्तावित डिजिटल माध्यमों का उद्देश्य मौजूदा उपभोक्ता सहायता व्यवस्थाओं का पूरक बनना है, उनका स्थान लेना नहीं।

XIII. कुछ हितधारकों ने शिकायतों को बंद करने से पूर्व OTP/SMS-आधारित उपभोक्ता पुष्टि को अनिवार्य करने का सुझाव दिया। प्राधिकरण (Authority) का मत है कि विनियम 14क के अंतर्गत निर्धारित फ़ीडबैक सर्वेक्षण शिकायत समाधान के पश्चात् उपभोक्ता संतुष्टि को पर्याप्त रूप से दर्ज करता है।

XIV. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (NCH) की स्थापना संबंधी हितधारकों के सुझावों के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि यह मुद्दा वर्तमान विनियम के दायरे से बाहर है। उल्लेखनीय है कि उपभोक्ताओं को पहले से ही राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (NCH) उपलब्ध है, जो दूरसंचार सहित विभिन्न क्षेत्रों में उपभोक्ता शिकायत सहायता के लिए एक केंद्रीकृत मंच के रूप में कार्य करती है। इसके अतिरिक्त, उपभोक्ता शिकायतों के निवारण और समाधान का प्राथमिक दायित्व संबंधित सेवा प्रदाता पर

है। इन विनियमों के अंतर्गत निर्धारित शिकायत निवारण ढाँचा सेवा प्रदाताओं की जवाबदेही को सुदृढ़ करने के लिए अभिकल्पित है।

XV. प्राधिकरण (Authority) ने विनियम 3(7) के अंतर्गत अनिवार्य टोल-फ़्री उपभोक्ता केयर नंबर को समाप्त करने की माँग करने वाली टिप्पणियों की समीक्षा की है और निर्णय लिया है कि उक्त विनियम को इस प्रकार संशोधित किया जाए - "उपभोक्ता केयर नंबर" उपभोक्ताओं से शुल्कयोग्य नहीं होगा।

<u>उप-विनियम (12) -</u>

22) <u>दिव्यांगजनों (PwD) के लिए सुगम्यता</u>

a) हितधारकों के सुझाव:

I. दिव्यांगजनों (PwDs) के लिए प्रावधान के समावेशन का हितधारकों ने स्वागत किया है।

II. कुछ हितधारकों ने प्रस्तुत किया है कि उन्होंने 31.07.2025 के DoT निर्देशों के अनुरूप उपयुक्त प्रक्रियाएँ पहले ही लागू कर दी हैं, और इस प्रावधान को जोड़ना सेवा प्रदाताओं द्वारा पहले से लागू की गई मौजूदा पद्धतियों का मात्र दोहराव है।

III. एक हितधारक ने सुझाव दिया कि 'should' (चाहिए) के स्थान पर 'shall' (करेगा/होगा) शब्द का प्रयोग किया जाए।

IV. कुछ हितधारकों ने सभी असुरक्षित उपभोक्ताओं के लिए इसी प्रकार के सुरक्षा उपाय लागू करने तथा गैर-डिजिटल शिकायत माध्यमों को अनिवार्य करने की अनुशंसा की।

b) विश्लेषण:

I. प्राधिकरण (Authority) ने हितधारकों की उन टिप्पणियों को नोट किया है जिनमें कहा गया है कि दूरसंचार विभाग (DoT) द्वारा 31.07.2025 को जारी निर्देशों के अनुसरण में सेवा प्रदाताओं द्वारा दिव्यांगजनों (PwDs) के लिए समर्पित सहायता तंत्र पहले से उपलब्ध कराए जा रहे हैं।

II. तथापि, प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि विनियम 3 के अंतर्गत प्रस्तावित उपबंधों का उद्देश्य मौजूदा अपेक्षाओं की पुनरावृत्ति करना नहीं है, बल्कि यह सुनिश्चित करना है कि ऐसे सुगम्यता उपाय उपभोक्ता शिकायत निवारण ढाँचे का अभिन्न अंग बने रहें और सभी सेवा प्रदाताओं में एकसमान रूप से उपलब्ध हों। DoT के निर्देशों के अनुसरण में स्थापित मौजूदा प्रणालियों, प्रक्रियाओं और समर्पित सुविधाओं का उपयोग इन विनियमों की अपेक्षाओं के अनुपालन हेतु आवश्यक संशोधनों और संवर्धनों के साथ जारी रखा जा सकता है।

III. यह भी नोट किया जाता है कि 31.07.2025 के DoT निर्देश दिव्यांगजनों को दूरसंचार सेवाओं के प्रावधान के संदर्भ में जारी किए गए थे, जिनमें अपने ग्राहक को जानिए (KYC) प्रक्रियाओं की सुगम्यता, ऑनबोर्डिंग प्रक्रियाएँ और संबंधित सहायता तंत्र शामिल हैं। इन निर्देशों में सुगम्यता-संबंधी शिकायत निपटान तथा समर्पित सहायता सुविधाओं का भी प्रावधान है। DoT के निर्देश के अनुसरण में, यह प्रावधान सुनिश्चित करेगा कि यह निर्देश सभी सेवा प्रदाताओं पर विनियामक रूप से बाध्यकारी बने, साथ ही दिव्यांगजनों के लिए अधिक सुगम्यता और समर्पित सहायता सुविधाएँ प्रदान की जाएँ।

IV. दूरसंचार उपभोक्ता शिकायतों और अपीलों के पंजीकरण, निपटान और समाधान के लिए एक व्यापक ढाँचे पर ध्यान केंद्रित करने हेतु, विशेष डेस्क, समर्पित हेल्पलाइन, दिव्यांग उपभोक्ताओं (PwD) की कॉलों के मार्ग-निर्धारण और उपभोक्ता-उन्मुख शिकायत निवारण माध्यमों में सुगम्यता सुविधाओं से संबंधित प्रस्तावित उपबंध इन विनियमों के अंतर्गत स्थापित व्यापक उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निपटान ढाँचे के भीतर सुगम्यता अपेक्षाओं को सुदृढ़ करने और एकीकृत करने का प्रयास करते हैं।

V. प्राधिकरण (Authority) का मत है कि ऐसे उपबंध मौजूदा DoT निर्देशों के पूरक हैं और यह सुनिश्चित करते हैं कि दिव्यांग (PwD) उपभोक्ताओं को न केवल सेवा प्राप्ति के दौरान, बल्कि सेवा प्रदाता के साथ उनके संवाद के संपूर्ण जीवनचक्र में उपयुक्त सहायता प्राप्त हो। इसके अतिरिक्त, जहाँ DoT के निर्देश सेवा प्रदाताओं द्वारा कार्यान्वयन के लिए हैं, वहीं ये विनियम सभी उपभोक्ताओं के लिए सार्वजनिक रूप से सुलभ बने रहते हैं।

VI. कुछ हितधारकों ने इंगित किया है कि विनियम 3(12) दिव्यांगजनों के लिए ICT सुगम्यता संबंधी उपबंध प्रस्तुत करता है; तथापि, विनियम में दिव्यांगजन-संबंधी कई उपबंधों में "should" (चाहिए) शब्द का प्रयोग किया गया है, जबकि सामान्य उपभोक्ताओं के लिए समान उपबंधों में "shall" (करेगा/होगा) का प्रयोग किया गया है। तदनुसार, इस शब्द को "shall" से प्रतिस्थापित करने का निर्णय लिया गया है।

<u>विनियम 5 - सूचना का प्रकाशन:</u>

<u>उप-विनियम (1) और (4)</u>

23) <u>समाचार-पत्रों में सूचना का प्रकाशन, अपनी वेबसाइटों पर उपभोक्ता कॉर्नर का प्रावधान।</u>

a) हितधारकों के सुझाव:

I. कुछ हितधारकों ने अनिवार्य उपभोक्ता कॉर्नर के इस संशोधन का स्वागत किया। उन्होंने कहा कि उपभोक्ताओं को शिकायत दर्ज कराने में भी प्रायः कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है, और वर्तमान में उपभोक्ताओं से प्रायः यह अपेक्षा की जाती है कि सेवा प्रदाताओं द्वारा उनकी शिकायतों पर विचार किए जाने से पहले वे तकनीकी समस्याओं का समाधान स्वयं करें। इसलिए सेवा प्रदाताओं को दूरसंचार कनेक्शन देते समय उपभोक्ताओं को समुचित प्रशिक्षण और मार्गदर्शन उपलब्ध कराना चाहिए।

II. कुछ हितधारकों ने कहा कि अलग से 'उपभोक्ता कॉर्नर' बनाने से ट्राई के 12.03.2026 के पूर्व निर्देश के साथ दोहराव होगा और अनावश्यक पुनरावृत्ति उत्पन्न होगी।

III. कुछ अन्य हितधारकों ने प्रत्येक छह माह में समाचार-पत्रों में प्रकाशन की अपेक्षा का विरोध करते हुए तर्क दिया कि प्रिंट मीडिया काफ़ी हद तक अप्रचलित हो चुका है, उपभोक्ता सूचना के लिए अधिकाधिक डिजिटल प्लेटफ़ॉर्मों पर निर्भर हैं, और प्रस्तावित अपेक्षा से सेवा प्रदाताओं पर परिहार्य अनुपालन एवं प्रकाशन लागत का भार पड़ेगा।

IV. कुछ हितधारकों ने इंगित किया कि प्राधिकरण (Authority) 03.04.2019 के निर्देश द्वारा टैरिफ संबंधी सूचना के समाचार-पत्र में प्रकाशन की अनिवार्यता को समाप्त करके पहले ही एक पूर्व-उदाहरण स्थापित कर चुका है, यह मानते हुए कि TSPs सभी जानकारी अपनी वेबसाइटों और मोबाइल एप्लिकेशनों पर उपलब्ध कराते हैं।

V. कुछ हितधारकों ने समाचार-पत्रों में प्रकाशन के विकल्प के रूप में अर्धवार्षिक या मासिक SMS प्रसारण का प्रस्ताव रखा।

VI. कुछ ने सुझाव दिया कि उपभोक्ता कॉर्नर में एक 'अपने अधिकार जानें' (Know Your Rights) खंड होना चाहिए, जिसमें शिकायत दर्ज करने के अधिकार, अपील के अधिकार, टैरिफ संबंधी अधिकार, VAS निष्क्रिय करने के अधिकार, धनवापसी के नियम, नेटवर्क व्यवधान संबंधी अधिकार, स्पैम शिकायत संबंधी अधिकार, प्रतिकर संबंधी उपबंध और QoS मानक-स्तर शामिल हों। यदि अधिकारों की जानकारी ही न हो तो उपभोक्ता संरक्षण निष्प्रभावी हो जाता है। उपभोक्ता कॉर्नर को केवल शिकायत पृष्ठ के रूप में नहीं, बल्कि एक डिजिटल उपभोक्ता अधिकार चार्टर के रूप में कार्य करना चाहिए।

b) विश्लेषण:

I. प्राधिकरण (Authority) ने इस आधार पर समाचार-पत्र-आधारित प्रकाशन की अपेक्षाओं को समाप्त करने संबंधी हितधारकों के सुझावों का परीक्षण किया है कि समाचार-पत्र अप्रचलित हो चुके हैं और सूचना का प्रसार केवल डिजिटल प्लेटफ़ॉर्मों के माध्यम से किया जा सकता है।

II. इस संबंध में, प्राधिकरण (Authority) यह मानता है कि एक प्रभावी शिकायत निवारण ढाँचा केवल शिकायत निपटान तंत्र के अस्तित्व पर ही नहीं, बल्कि इस पर भी निर्भर करता है कि उपभोक्ता अपने अधिकारों, उपलब्ध उपचारों, एस्केलेशन (उच्च स्तर पर प्रेषण) माध्यमों और निवारण हेतु अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं के बारे में पर्याप्त रूप से अवगत हों। विनियम 5 में प्रस्तावित संशोधन प्रकटीकरण संबंधी अपेक्षाओं को सुदृढ़ करके पारदर्शिता, सुगम्यता और उपभोक्ता जागरूकता को मज़बूत करते हुए इन चिंताओं का समाधान करने का प्रयास करते हैं।

III. निर्धारित उपभोक्ता सूचना को हिंदी, अंग्रेज़ी तथा लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र के अंतर्गत राज्य/राज्यों की कम से कम एक राजभाषा में प्रकाशित करने संबंधी संशोधन का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि उपभोक्ता भाषाई प्राथमिकताओं से निरपेक्ष, शिकायत निवारण से संबंधित जानकारी को सरलता से प्राप्त और समझ सकें।

IV. यह स्वीकार किया जाता है कि डिजिटल संचार माध्यमों को अपनाए जाने के साथ उपभोक्ता सूचना के प्रसार की पद्धतियों में उल्लेखनीय परिवर्तन आया है। तथापि, यह भी सत्य है कि जनसंख्या का एक बड़ा वर्ग आज भी समाचार-पत्रों को, चाहे वे मुद्रित रूप में हों या डिजिटल रूप में, सूचना के एक महत्वपूर्ण और विश्वसनीय स्रोत के रूप में उपयोग करता है। यह विशेष रूप से ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में रहने वाले उपभोक्ताओं, वरिष्ठ नागरिकों तथा उन उपभोक्ताओं के लिए प्रासंगिक है जो सेवा प्रदाताओं के डिजिटल प्लेटफ़ॉर्मों का नियमित रूप से उपयोग नहीं करते।

V. अतः प्राधिकरण (Authority) का मत है कि सेवा प्रदाताओं को इस प्रयोजन के लिए अलग से स्वतंत्र विज्ञापन प्रकाशित करने की आवश्यकता नहीं है। इसके बजाय, निर्धारित सूचना को उनके नियमित वाणिज्यिक समाचार-पत्र विज्ञापनों के नीचे कम से कम प्रत्येक छह माह में एक बार प्रकाशित किया जा सकता है।

VI. यह सुझाव भी स्वीकार किया जाता है कि सेवा प्रदाता निर्धारित प्रकाशन अपेक्षाओं के अतिरिक्त, उपभोक्ता केयर नंबर और अन्य अनिवार्य उपभोक्ता सूचना का सभी ग्राहकों को कम से कम प्रत्येक छह माह में एक बार SMS प्रसारण के माध्यम से प्रसार करें।

VII. प्राधिकरण (Authority) ने टैरिफ संबंधी सूचना के संबंध में 03.04.2019 को जारी निर्देश के अंतर्गत समाचार-पत्र प्रकाशन की ऐसी अनिवार्यता को समाप्त करने संबंधी टिप्पणियों की भी समीक्षा की है। यह नोट किया जाता है कि वह निर्देश एक भिन्न विनियामक संदर्भ में जारी किया गया था। टैरिफ संबंधी सूचना गतिशील प्रकृति की होती है और उसमें बार-बार संशोधन होते हैं, जिससे नियमित प्रसार के लिए समाचार-पत्र में प्रकाशन एक अकुशल माध्यम है। इसके विपरीत, वर्तमान उपबंध उपभोक्ता जागरूकता और शिकायत निवारण संबंधी सूचना से संबंधित है, जो अपेक्षाकृत स्थिर प्रकृति की है और जिसे केवल आवधिक अंतराल पर प्रकाशित करना अपेक्षित है।

VIII. इसलिए प्राधिकरण (Authority) का मत है कि ऐसी सूचना के समाचार-पत्रों के माध्यम से प्रकाशन की अपेक्षा विविध उपभोक्ता वर्गों तक व्यापक पहुँच सुनिश्चित करके उपभोक्ता जागरूकता के एक महत्वपूर्ण उद्देश्य की पूर्ति करती रहती है। इसके अतिरिक्त, निर्धारित प्रकाशन आवृत्ति सीमित है और यह उस सूचना की तुलना में, जिसमें बार-बार परिवर्तन होते हैं, कोई आवर्ती अनुपालन भार नहीं डालती। तदनुसार, प्राधिकरण (Authority) का विचार है कि डिजिटल प्रसार माध्यमों के साथ-साथ समाचार-पत्र प्रकाशन की अपेक्षाओं को बनाए रखना अधिकतम उपभोक्ता जागरूकता और समावेशिता सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त है। यह सुझाव दिया जाता है कि लागत को अनुकूलित करने के लिए सभी अपेक्षित प्रकाशनों को एकीकृत करके एक साथ जारी किया जाए।

IX. प्रस्तावित 'उपभोक्ता कॉर्नर' के ट्राई के 12.03.2026 के पूर्व निर्देश के साथ दोहराव को इंगित करने वाली टिप्पणियों के संबंध में, संशोधन यह अनिवार्य करता है कि प्रत्येक सेवा प्रदाता अपनी वेबसाइट के मुख पृष्ठ पर "Customer Care" शीर्षक से एक समर्पित खंड प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा, जिसमें निम्नलिखित से संबंधित आँकड़े और विवरण होंगे -

a) शिकायत केंद्र का विवरण;
b) अपीलीय प्राधिकारी का विवरण;
c) उपभोक्ता फ़ीडबैक सर्वेक्षणों की रिपोर्ट;
d) शिकायतों और अपीलों के निवारण की तिमाही निष्पादन रिपोर्ट।

X. प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि सेवा प्रदाताओं ने 12.03.2026 के निर्देश के अनुसरण में कार्यान्वयन संबंधी उपाय पहले ही कर लिए हैं।

XI. प्रस्तावित संशोधन का उद्देश्य मौजूदा निर्देश को सुदृढ़ करना है, उसका स्थान लेना नहीं। तदनुसार, मुख पृष्ठ पर समर्पित टैब या लिंक का शीर्षक 12.03.2026 के निर्देश के अनुसार "Customer Care" के रूप में प्रदर्शित किया जाना जारी रह सकता है।

XII. तथापि, निरंतरता और उपभोक्ता परिचितता की दृष्टि से मौजूदा नामकरण को बनाए रखते हुए, सेवा प्रदाता संशोधित विनियमों के अंतर्गत निर्धारित अतिरिक्त अपेक्षाओं को शामिल करेंगे, जिनमें संवर्धित प्रकटीकरण दायित्व, शिकायत और अपील सुगमीकरण तंत्र, उपभोक्ता सूचना संबंधी अपेक्षाएँ तथा

उपभोक्ता जागरूकता, सुगम्यता और समग्र शिकायत निवारण अनुभव को बेहतर बनाने के उद्देश्य से किए गए अन्य उपाय शामिल हैं।

XIII. इसके अतिरिक्त, हितधारकों ने 'Customer Care' के अंतर्गत 'अपने अधिकार जानें' (Know Your Rights) खंड का सुझाव दिया है। यदि कोई सूचना-अंतराल है, तो उसका समाधान विनियम 17 के अंतर्गत निर्धारित दूरसंचार उपभोक्ता चार्टर के माध्यम से हो जाता है, जिसे सेवा प्रदाता के कार्यालयों, शिकायत केंद्रों, बिक्री केंद्रों, वेबसाइटों और मोबाइल एप्लिकेशनों पर प्रमुखता से उपलब्ध कराया जाना अपेक्षित है, और सेवा की सदस्यता के समय प्रत्येक उपभोक्ता को दूरसंचार उपभोक्ता चार्टर की प्रति अथवा उसका संक्षिप्त रूप उपलब्ध कराया जाएगा, जिससे उपभोक्ता-संबंधी जानकारी और शिकायत निवारण प्रक्रियाओं तक सरल पहुँच सुनिश्चित होती है।

XIV. संशोधनों से पारदर्शिता में सुधार होने और उपभोक्ताओं को इन विनियमों के अंतर्गत स्थापित शिकायत निवारण तंत्रों का अधिक प्रभावी ढंग से लाभ उठाने में सक्षम बनाने की अपेक्षा है, क्योंकि ऐसी सूचना का सार्वजनिक प्रकटीकरण सुविज्ञ निर्णय लेने को सुगम बनाएगा और अधिक पारदर्शिता के माध्यम से सेवा प्रदाताओं की जवाबदेही को सुदृढ़ करेगा।

<u>विनियम 6 - शिकायत निगरानी प्रणाली की स्थापना:</u>

<u>उप-विनियम (1), (2), (3) और (4)</u>

24) <u>शिकायत निगरानी प्रणाली के संबंध में सूचना का प्रसार।</u>

a)हितधारकों के सुझाव:

I. कुछ हितधारकों ने अनुरोध किया कि इस उप-विनियम को, जो यह सुनिश्चित करता है कि उपभोक्ताओं को एप्लिकेशन इंटरफ़ेस के साथ-साथ ईमेल और SMS के माध्यम से शिकायत की स्थिति, की गई कार्रवाई और संभावित समाधान समय-सीमा के संबंध में नियमित अद्यतन प्राप्त हों, हटा दिया जाए, क्योंकि अधिकांश सेवा प्रदाता पहले से ही इस तंत्र का पालन कर रहे हैं। अतः इस पहलू पर विनियामक हस्तक्षेप की कोई आवश्यकता नहीं है, क्योंकि इससे अनावश्यक अनुपालन भार उत्पन्न होगा।

II. एक उद्योग संघ ने प्रत्येक 6 माह में समाचार-पत्रों में प्रकाशन की अपेक्षा का विरोध करते हुए तर्क दिया कि प्रिंट मीडिया काफ़ी हद तक अप्रचलित हो चुका है, उपभोक्ता सूचना के लिए अधिकाधिक डिजिटल प्लेटफ़ॉर्मों पर निर्भर हैं, और प्रस्तावित अपेक्षा से सेवा प्रदाताओं पर परिहार्य अनुपालन एवं प्रकाशन लागत का भार पड़ेगा। कुछ अन्य हितधारकों ने भी इसी प्रकार का मत व्यक्त किया और समाचार-पत्रों में प्रकाशन के लिए एक वर्ष का सूर्यास्त खंड (sunset clause) रखने का प्रस्ताव दिया।

III. एक हितधारक ने टिप्पणी की कि ट्राई को प्रश्नों के स्वतः अग्रेषण के लिए एक ऐप शुरू करना चाहिए और उपभोक्ताओं को वास्तविक समय में प्रगति ट्रैक करने में सहायता करनी चाहिए। प्रस्तावित एप्लिकेशन को शिकायत दर्ज करते समय शिकायतकर्ता का नाम, मोबाइल नंबर, भू-निर्देशांक, समय-मुहर, सिग्नल पैरामीटर और कवरेज की स्थिति जैसे विवरण स्वतः एकत्र और प्रेषित करने चाहिए।

b) विश्लेषण:

I. प्रस्तावित संशोधनों का उद्देश्य शिकायत निगरानी प्रणाली को सुदृढ़ करना है, जिसके लिए इसके दायरे को समकालीन डिजिटल संरचनाओं और संचार माध्यमों के अनुरूप विस्तृत किया गया है, साथ ही शिकायत निवारण की संपूर्ण प्रक्रिया में पारदर्शिता, सुगम्यता और उपभोक्ता की भागीदारी को बढ़ाया गया है।

II. शिकायत निगरानी प्रणाली, जैसा कि विनियम 2(ha) में परिभाषित है, का अर्थ है क्लाइंट-सर्वर आर्किटेक्चर या अन्य समान आर्किटेक्चर का उपयोग करने वाली कोई भी वर्ल्ड वाइड वेब-आधारित प्रणाली, जो विनियम 6 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत उपभोक्ता की शिकायतों, अपीलों, सेवा अनुरोधों और सेवा पूछताछ को पंजीकृत करने, ट्रैक या निगरानी करने तथा प्रबंधित करने के लिए स्थापित की गई हो। "वेब आधारित शिकायत निगरानी प्रणाली" अभिव्यक्ति के स्थान पर "शिकायत निगरानी प्रणाली" अभिव्यक्ति को प्रतिस्थापित करने वाला संशोधन प्रौद्योगिकीय लचीलापन प्रदान करने और यह सुनिश्चित करने के लिए है कि विनियामक ढाँचा डिजिटल सेवा प्रदायगी में भावी विकास के अनुकूल बना रहे। यह दृष्टिकोण सेवा प्रदाताओं को बार-बार विनियामक संशोधनों की आवश्यकता के बिना मोबाइल एप्लिकेशन-आधारित इंटरफ़ेस सहित आधुनिक प्लेटफ़ॉर्म और आर्किटेक्चर अपनाने में सक्षम बनाता है।

III. प्राधिकरण (Authority) ने शिकायत निगरानी प्रणाली की उपलब्धता और उपयोग के संबंध में उपभोक्ता जागरूकता में सुधार के लिए संवर्धित प्रकटीकरण अपेक्षाएँ भी प्रस्तावित की हैं।

IV. प्राधिकरण (Authority) ने समाचार-पत्र में प्रकाशन की अपेक्षा की समीक्षा की है और निर्णय लिया है कि अब से सेवा प्रदाताओं को इस प्रयोजन के लिए अलग से स्वतंत्र विज्ञापन प्रकाशित करने की आवश्यकता नहीं होगी। इसके बजाय, निर्धारित सूचना उनके नियमित वाणिज्यिक समाचार-पत्र विज्ञापनों के नीचे कम से कम प्रत्येक छह माह में एक बार प्रकाशित की जाएगी।

V. प्राधिकरण (Authority) ने इस सुझाव से भी सहमति व्यक्त की कि सेवा प्रदाता, निर्धारित प्रकाशन अपेक्षाओं के अतिरिक्त, उपभोक्ता केयर नंबर और अन्य अनिवार्य उपभोक्ता सूचना का सभी ग्राहकों को कम से कम प्रत्येक छह माह में एक बार SMS प्रसारण के माध्यम से प्रसार करेंगे।

VI. प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि सेवा प्रदाता उपभोक्ताओं से संवाद करने के लिए भिन्न-भिन्न प्रौद्योगिकीय प्लेटफ़ॉर्म और परिचालन प्रक्रियाएँ अपना सकते हैं। तथापि, आवधिक अद्यतन के अभाव में प्रायः उपभोक्ताओं में अनिश्चितता, बार-बार अनुवर्ती अनुरोध और शिकायत निपटान प्रक्रिया के प्रति असंतोष उत्पन्न होता है, भले ही संबंधित शिकायत पर सक्रिय रूप से कार्रवाई की जा रही हो।

VII. प्राधिकरण (Authority) यह भी नोट करता है कि उसके सांविधिक उद्देश्यों में से एक दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण करना और यह सुनिश्चित करना है कि दूरसंचार सेवाएँ इस प्रकार प्रदान की जाएँ जिससे उपभोक्ता कल्याण और संतुष्टि को बढ़ावा मिले। इस अधिदेश की पूर्ति के लिए यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि उपभोक्ताओं को उनकी शिकायतों और अपीलों की प्रगति, अपेक्षित समाधान समय-सीमा और अंतिम परिणाम के संबंध में पर्याप्त रूप से अवगत कराया जाता रहे।

VIII. अतः प्रस्तावित संशोधन का उद्देश्य सभी सेवा प्रदाताओं में उपभोक्ता संवाद का एक न्यूनतम और एकसमान मानक स्थापित करना है। ऐसा ढाँचा पारदर्शिता बढ़ाता है, सूचना की विषमता को कम करता

है और उपभोक्ताओं को ग्राहक सहायता माध्यमों से बार-बार संपर्क किए बिना अपनी शिकायतों की स्थिति ट्रैक करने में सक्षम बनाता है।

IX. इसलिए प्राधिकरण (Authority) उपभोक्ता सुविधा, विश्वास और संतुष्टि के हित में प्रस्तावित संशोधन को बनाए रखना उचित मानता है।

X. मानकीकृत मोबाइल एप्लिकेशन ढाँचे के विकास से संबंधित हितधारकों के सुझावों के संबंध में, विनियम 3(10) पहले से ही शिकायत पंजीकरण, ट्रैकिंग और स्थिति निगरानी के लिए एक संरचित ढाँचा निर्धारित करता है, जिससे इस स्तर पर उपभोक्ता-उन्मुख आवश्यक अपेक्षाओं का समाधान हो जाता है। इसके अतिरिक्त, प्राधिकरण (Authority) ने ट्राई MySpeed और ट्राई DND जैसे उपभोक्ता-केंद्रित डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म विकसित किए हैं, जो क्रमशः नेटवर्क गुणवत्ता की निगरानी और अवांछित वाणिज्यिक संचार की रिपोर्टिंग को सुगम बनाते हैं। तदनुसार, प्राधिकरण (Authority) वर्तमान में अतिरिक्त मानकीकरण अपेक्षाओं को आवश्यक नहीं मानता।

<u>विनियम 7 - शिकायत केंद्र द्वारा शिकायतों का निपटान:</u>

<u>उप-विनियम (1), (2) और (3)</u>

25) <u>शिकायतों के पंजीकरण तथा की गई कार्रवाई के विवरण का संचार और शिकायतों से संबंधित अभिलेखों का प्रतिधारण।</u>

a) हितधारकों के सुझाव:

I. कुछ हितधारकों ने इस तथ्य को रेखांकित किया कि कभी-कभी सेवा प्रदाता उपभोक्ता की पुष्टि के बिना शिकायत को प्रशासनिक रूप से बंद कर देते हैं, जिससे शिकायत निवारण प्रणालियों में विश्वास कम होता है। इसलिए शिकायतों पर की गई कार्रवाई के संबंध में संचार में सुधार के लिए उप-विनियम (3) में संशोधन आवश्यक है।

II. कुछ हितधारकों ने शिकायत अभिलेखों के लिए प्रस्तावित छह माह की प्रतिधारण अवधि से सहमति व्यक्त की, परंतु तर्क दिया कि तीन माह की अवधि पर्याप्त होगी।

III. एक हितधारक ने ट्राई से आग्रह किया कि वह उपभोक्ता संवाद के संपूर्ण अभिलेख सहित एक पारदर्शी शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित करे।

IV. एक अन्य हितधारक ने सुझाव दिया कि 'पावती' में उपभोक्ता संरक्षण के लिए वार्तालाप की रिकॉर्डिंग भी शामिल होनी चाहिए। उस हितधारक ने छह माह की अवधि की अपेक्षा का भी समर्थन किया।

V. कुछ अन्य हितधारकों ने शिकायत संबंधी आँकड़ों के भंडारण की प्रतिधारण सीमा को तीन माह से बढ़ाकर छह माह करने के ट्राई के प्रावधान का विरोध किया। उनका मत है कि अतिरिक्त डेटा प्रतिधारण भार से सेवा प्रदाताओं पर अनावश्यक परिचालन और अवसंरचना लागत का बोझ पड़ेगा।

VI. कुछ हितधारकों ने शिकायतें बंद करने से पूर्व OTP-आधारित/अन्य किसी पुष्टि का प्रस्ताव रखा तथा अनुशंसा की कि बाह्य कारकों से जुड़े मामलों में सेवा प्रदाता अनिवार्य रूप से लिखित कारण उपलब्ध कराएँ। जहाँ समस्या बनी रहे या पुनः उत्पन्न हो, वहाँ उपभोक्ताओं को सात दिन के भीतर शिकायत पुनः खोलने की अनुमति दी जानी चाहिए।

VII. कुछ हितधारकों ने रेखांकित किया कि वर्तमान में अनेक उपभोक्ताओं को लंबी और भ्रामक शिकायत पंजीकरण प्रक्रियाओं के कारण कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है, विशेषकर स्वचालित चैटबॉट प्रणालियों पर, जो प्रायः शिकायत दर्ज कराने को हतोत्साहित करती हैं। उन्होंने यह भी इंगित किया कि शिकायतों का समाधान न होने के बावजूद उपभोक्ताओं को प्रायः स्वचालित "समस्या का समाधान हो गया" संदेश प्राप्त होते हैं। उपभोक्ता की पुष्टि के बिना प्रशासनिक रूप से शिकायत बंद करने से शिकायत निवारण प्रणालियों में विश्वास कम होता है।

VIII. कई हितधारकों ने यह भी कहा कि ऐप, वेबसाइट, कॉल सेंटर और चैटबॉट प्लेटफ़ॉर्म सहित सभी माध्यमों से शिकायतों के पंजीकरण के समय उपभोक्ताओं को तत्काल डॉकेट या संदर्भ संख्या उपलब्ध कराई जानी चाहिए।

b) विश्लेषण:

I. प्राधिकरण (Authority) शिकायतों के अभिलेख प्रतिधारण की अवधि को घटाकर तीन माह करने संबंधी हितधारकों के सुझावों को नोट करता है, जिनका उद्देश्य प्रतिधारण भार और परिचालन लागत को कम करना है। लेखा-परीक्षा और निरीक्षण को सुगम बनाने के लिए न्यूनतम छह माह की प्रतिधारण अवधि आवश्यक है। तदनुसार, डेटा की पर्याप्तता और अनुपालन भार के बीच संतुलन स्थापित करने के लिए प्राधिकरण (Authority) का मत है कि छह माह की अवधि उचित और आनुपातिक है।

II. शिकायत संदर्भ संख्या प्राप्त होने में विलंब, शिकायतों पर की गई कार्रवाई के संबंध में अपर्याप्त संचार, तथा ऐसे उदाहरणों को लेकर चिंताएँ रही हैं जहाँ उपभोक्ता के दृष्टिकोण से संतोषजनक समाधान के बिना शिकायतें बंद की गई प्रतीत हुईं।

III. मौजूदा और प्रस्तावित ढाँचे में पहले से ही उपभोक्ता द्वारा दर्ज प्रत्येक शिकायत के लिए एक विशिष्ट डॉकेट संख्या के सृजन और संचार की परिकल्पना है। प्रस्तावित संशोधन विनियम 7(3) के अंतर्गत SMS और ईमेल सहित अनेक डिजिटल माध्यमों से शिकायत-संबंधी जानकारी और की गई कार्रवाई के संचार को अनिवार्य करके इस ढाँचे को और सुदृढ़ करते हैं, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि उपभोक्ताओं को अपनी शिकायतों की स्थिति के संबंध में समयबद्ध और प्रलेखित अद्यतन प्राप्त हों।

IV. लंबी और भ्रामक शिकायत पंजीकरण प्रक्रियाओं को रेखांकित करने वाली हितधारकों की टिप्पणियों के संबंध में, प्रस्तावित संशोधनों के अंतर्गत सेवा प्रदाताओं से अपेक्षित होगा कि वे SMS तथा ईमेल, दोनों के माध्यम से शिकायत पर की गई कार्रवाई का विवरण, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील प्रस्तुत करने की प्रक्रिया सहित, संप्रेषित करें।

V. इसके अतिरिक्त, समाधान न हुई शिकायतों के बावजूद स्वचालित "समस्या का समाधान हो गया" संदेशों के मुद्दे पर हितधारकों की चिंताओं के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) ने अपील प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करके तथा एस्केलेशन (उच्च स्तर पर प्रेषण) और समाधान में विलंब को कम करके अपीलीय तंत्र को सुदृढ़ करने हेतु संशोधन प्रस्तावित किए हैं। इन उपायों का उद्देश्य उन मामलों में

उपभोक्ताओं को प्रभावी उपचार उपलब्ध कराना है जहाँ वे शिकायत निपटान चरण पर दिए गए निवारण से संतुष्ट नहीं हैं।

VI. शिकायतें बंद करने से पूर्व पुष्टि प्राप्त करने संबंधी हितधारकों के सुझावों के संबंध में यह देखा गया है कि संशोधनों में विनियम 14क के अंतर्गत शिकायतों और अपीलों के बंद होने या समाधान होने पर ऑनलाइन उपभोक्ता सर्वेक्षण आयोजित करने की एक संरचित व्यवस्था प्रस्तुत की गई है। इस प्रकार की सर्वेक्षण-आधारित फ़ीडबैक व्यवस्था से उपभोक्ता अनुभव के संबंध में बहुमूल्य विनियामक अंतर्दृष्टि मिलने, प्रणालीगत समस्याओं की पहचान सुगम होने तथा शिकायत निवारण परिणामों को बेहतर बनाने के उद्देश्य से साक्ष्य-आधारित विनियामक हस्तक्षेपों को सहारा मिलने की अपेक्षा है।

VII. उन टिप्पणियों के संबंध में, जिनमें माँग की गई है कि जहाँ समस्या बनी रहे या पुनः उत्पन्न हो, वहाँ उपभोक्ताओं को सात दिन के भीतर शिकायत पुनः खोलने की अनुमति दी जाए, यह स्पष्ट किया जाता है कि ऐसे मामलों के लिए अपील दायर करने का विकल्प उपलब्ध कराया गया है।

<u>विनियम 8 - उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण या सेवा अनुरोधों के समाधान की समय-सीमा:</u>

<u>उप-विनियम (1) और (2)</u>

26) <u>समय-सीमाएँ।</u>

a) हितधारकों के सुझाव:

I. कुछ हितधारकों ने प्रस्तावित समय-सीमाओं और एस्केलेशन (उच्च स्तर पर प्रेषण) तंत्रों का समर्थन किया और कहा कि इनसे उपभोक्ता संरक्षण में वृद्धि होगी, सेवा की प्रतिक्रियाशीलता में सुधार होगा तथा शिकायत निवारण में जवाबदेही सुदृढ़ होगी।

II. कुछ हितधारकों ने उन शिकायतों और सेवा अनुरोधों के लिए अधिकतम तीन दिन के प्रावधान का समर्थन किया जिनके लिए कोई विशिष्ट समय-सीमा निर्धारित नहीं है।

III. कुछ हितधारकों ने इंगित किया कि जिन शिकायतों के लिए कोई विशिष्ट अवधि उल्लिखित नहीं है, उनके लिए तीन दिन की अवधि अनावश्यक रूप से प्रतिबंधात्मक और परिचालन की दृष्टि से अव्यावहारिक है।

IV. कुछ हितधारकों ने अनुशंसा की कि प्रस्तावित शिकायत निवारण समय-सीमाओं और प्रक्रियाओं को मौजूदा विनियामक ढाँचों के साथ सुसंगत बनाया जाए, ताकि एकरूपता सुनिश्चित हो और अनुपालन अपेक्षाओं का अतिव्यापन न हो।

V. एक हितधारक ने कहा है कि जिन शिकायतों के लिए कोई विशिष्ट अवधि निर्धारित नहीं है, उनके लिए वर्तमान अवशिष्ट तीन दिन की समय-सीमा अनावश्यक रूप से प्रतिबंधात्मक और परिचालन की दृष्टि से अव्यावहारिक है।

VI. कुछ हितधारकों ने महत्वपूर्ण या उच्च-प्रभाव वाली शिकायतों (जैसे नेटवर्क आउटेज, SIM-संबंधी धोखाधड़ी, वित्तीय धोखाधड़ी और आवश्यक ब्रॉडबैंड व्यवधान) के लिए विभेदित एवं त्वरित निवारण

समय-सीमाएँ निर्धारित करने का सुझाव दिया, साथ ही विलंब की स्थिति में उपभोक्ताओं के लिए उपयुक्त सुरक्षा उपाय भी रखने को कहा।

VII. कई हितधारकों ने यह भी सुझाव दिया कि मसौदा संशोधन के अंतर्गत शिकायत समय-सीमाओं और प्रक्रियाओं को सेवा गुणवत्ता विनियमों, दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2018 तथा दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 के साथ सुसंगत बनाया जाए, ताकि अतिव्यापी, असंगत या परस्पर विरोधी दायित्वों से बचा जा सके।

VIII. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि ट्राई धनवापसी की प्रक्रिया के लिए कठोर समय-सीमाएँ निर्धारित करने पर विचार करे, साथ ही निर्धारित अवधि से अधिक विलंब होने पर स्वतः प्रतिकर या ब्याज का प्रावधान हो, और यह कि धनवापसी 3 दिन के भीतर संसाधित की जाए।

b) विश्लेषण:

I. मौजूदा विनियामक ढाँचों में एकरूपता सुनिश्चित करने संबंधी हितधारकों की टिप्पणियों के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि उपभोक्ता शिकायतों का समयबद्ध निवारण एक प्रभावी उपभोक्ता संरक्षण ढाँचे के मूलभूत उद्देश्यों में से एक है। स्पष्ट रूप से परिभाषित समय-सीमाओं के अभाव में उपभोक्ताओं को अपनी शिकायतों और सेवा अनुरोधों की स्थिति के बारे में अनिश्चितता का सामना करना पड़ सकता है, जबकि सेवा प्रदाता शिकायतों के निपटान में भिन्न-भिन्न पद्धतियाँ अपना सकते हैं, जिसके परिणामस्वरूप उपभोक्ता अनुभव में असंगति और विनियामक निगरानी में कठिनाइयाँ उत्पन्न होती हैं।

II. प्रस्तावित संशोधन का उद्देश्य सेवा प्रदाताओं से यह अपेक्षा करके एक सुसंगत और एकसमान ढाँचा स्थापित करना है कि वे प्राधिकरण (Authority) द्वारा जारी विभिन्न विनियमों के अंतर्गत पहले से निर्धारित समय-सीमाओं का पालन करें, जिनमें एक्सेस (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2024, दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2018 और दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 शामिल हैं।

III. प्राधिकरण (Authority) का मत है कि इन विनियमों के अंतर्गत निर्धारित समय-सीमाओं का परस्पर संदर्भ देने से अनेक विनियामक उद्देश्यों की पूर्ति होती है।

a. प्रथमतः, यह संपूर्ण विनियामक ढाँचे में संगति और एकरूपता सुनिश्चित करता है।
b. द्वितीयतः, यह उपबंधों के दोहराव तथा समान श्रेणियों की शिकायतों के लिए भिन्न-भिन्न समय-सीमाओं से उत्पन्न होने वाले संभावित निर्वचन-संबंधी विरोधाभासों से बचाता है।
c. तृतीयतः, यह उपभोक्ताओं और सेवा प्रदाताओं, दोनों को लागू दायित्वों के संबंध में अधिक स्पष्टता और निश्चितता प्रदान करता है।

IV. कुछ हितधारकों ने यह भी कहा है कि कुछ प्रकार की शिकायतों के लिए 3 दिन की अवधि परिचालन की दृष्टि से अव्यावहारिक होगी। प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि उपभोक्ता हितों और सेवा प्रदाताओं की परिचालन व्यवहार्यता के बीच संतुलन बनाए रखने की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए तीन दिन की अवधि निर्धारित की गई है। विनियम 8(2) यह अपेक्षा करता है कि जिन शिकायतों के लिए कोई विशिष्ट समय-सीमा निर्धारित नहीं है, उन्हें तीन दिन के भीतर समुचित रूप से "संबोधित" किया

जाए। यदि उस अवधि के भीतर समाधान संभव न हो, तो उपभोक्ताओं को समय पर ऐसी प्रतिक्रिया प्राप्त होनी चाहिए जिसमें अपेक्षित समाधान समय-सीमा, विलंब के कारण और संबंधित पक्षों का उल्लेख हो, जिससे पारदर्शिता और उपभोक्ता-केंद्रित शिकायत निपटान को बढ़ावा मिले।

V. प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि SIM निष्क्रियकरण, OTP वितरण में विफलता और डिजिटल भुगतान व्यवधानों से संबंधित सुझावों का निपटान इन विनियमों के अंतर्गत निर्धारित ढाँचे के माध्यम से किया जाएगा। तथापि, धोखाधड़ी-संबंधी मुद्दे इन विनियमों के दायरे से बाहर हैं।

VI. धनवापसी की समय-सीमा निर्धारित करने संबंधी सुझावों के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि जमा राशि की वापसी से संबंधित समय-सीमाएँ एक्सेस (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2024 (2024 का 06) के अंतर्गत शासित हैं। प्रस्तावित संशोधन एक्सेस (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2024 (2024 का 06), दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2018 (2018 का 06) और दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (2012 का 02) में निर्धारित समय-सीमाओं में कोई परिवर्तन नहीं करते।

VII. उपभोक्ता प्रतिकर के प्रावधान संबंधी सुझावों के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) रेखांकित करता है कि ऐसे मामले व्यक्तिगत शिकायतों के निपटान के समान हैं, जो उसके विनियामक अधिदेश में शामिल नहीं है।

<u>विनियम 9 - अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील:</u>

<u>उप-विनियम (2) और (3)</u>

27) <u>अपील दायर करने की समय-सीमा।</u>

a) हितधारकों के सुझाव:

I. कुछ हितधारकों ने प्रक्रिया को शीघ्र करने, त्वरित एस्केलेशन (उच्च स्तर पर प्रेषण) सुनिश्चित करने तथा समय पर समाधान को बढ़ावा देने के लिए प्रस्तावित संशोधन का समर्थन किया। उन्होंने एक संरचित, बहुस्तरीय शिकायत निवारण तंत्र का समर्थन किया, जो उपभोक्ता विवादों को न्यायालयों तक पहुँचने से पहले आंतरिक रूप से सुलझा देता है।

II. कुछ हितधारकों ने अपील दायर करने के लिए प्रस्तावित 15 दिन की अवधि के स्थान पर मौजूदा 30 दिन की समय-सीमा को बनाए रखने की अनुशंसा की, यह कहते हुए कि इससे उपभोक्ताओं को अपील करने से पूर्व अपनी शिकायतों के निवारण का आकलन करने के लिए पर्याप्त समय मिलता है।

III. कुछ हितधारकों ने डाक के माध्यम से अपील दायर करने का प्रावधान समाप्त करने का सुझाव दिया और अनुशंसा की कि अपील तंत्र को उपभोक्ता शिकायत निवारण के डिजिटल माध्यमों को बढ़ावा देने के उद्देश्य के अनुरूप बनाया जाए।

IV. एक हितधारक ने कहा कि 'Complaint through' को 'IN-PERSON' (व्यक्तिगत रूप से) से प्रतिस्थापित किया जा सकता है। कुछ ने अपील दायर करने के लिए तीन माह की लंबी अवधि का सुझाव दिया।

V. कुछ हितधारकों ने अपील की समय-सीमा में कमी का समर्थन किया, परंतु इसे और घटाकर 10 दिन करने तथा विलंब की आशंका होने पर 5 दिन के भीतर उपभोक्ता को अनिवार्य रूप से सक्रिय सूचना देने की अनुशंसा की, जबकि अन्य ने पर्याप्त कारण होने पर 45 दिन तक विलंबित अपीलों को स्वीकार करने का सुझाव दिया।

VI. कुछ हितधारकों ने यह भी अनुशंसा की कि सेवा प्रदाताओं द्वारा उपभोक्ताओं की अपीलों को दबाने या अनदेखा करने से रोकने के लिए ट्राई पोर्टल-आधारित अपील पंजीकरण तंत्र बनाया जाए, और सुझाव दिया कि अधिक तटस्थता सुनिश्चित करने हेतु ट्राई ऐसी अपीलें प्राप्त करके सेवा प्रदाताओं को अग्रेषित करे।

VII. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि शिकायत बंद करने संबंधी प्रत्येक संचार में उपभोक्ताओं को अपील के उनके अधिकार, अपील की प्रक्रिया और अपील दायर करने की लागू समय-सीमा के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाए, ताकि उपभोक्ता जागरूकता में सुधार हो और अपीलीय अधिकारों के सुविज्ञ प्रयोग को सुगम बनाया जा सके। उनमें से एक ने अपील तंत्र को डिजिटल रूप से सक्षम शिकायत निवारण ढाँचे के अनुरूप बनाने के उद्देश्य से डाक/कूरियर के माध्यम से अपील दायर करने का विकल्प हटाकर अपील दायर करने के माध्यमों को डिजिटल और व्यक्तिगत (in-person) माध्यमों तक सीमित करने की अनुशंसा की।

b) विश्लेषण:

I. समय-सीमाओं के विस्तार/कमी के संबंध में हितधारकों की टिप्पणियों के बारे में, प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि अपीलीय प्रक्रिया का उद्देश्य उन शिकायतों की शीघ्र समीक्षा उपलब्ध कराना है जिनका निर्धारित समय-सीमा के भीतर निवारण नहीं हुआ है या जहाँ उपभोक्ता शिकायत केंद्र द्वारा दिए गए निवारण से असंतुष्ट है।

II. ऐसे मामलों में, शिकायत के निपटान और अपील की शुरुआत के बीच लंबा अंतराल अपीलीय कार्यवाही के आरंभ तथा शिकायत के अंतिम समाधान में अनावश्यक विलंब कर सकता है।

III. शिकायत के निपटान के पश्चात् अपील दायर करने की समय-सीमा 30 दिन से घटाकर 15 दिन कर दी गई है, क्योंकि उपभोक्ता सामान्यतः यथाशीघ्र अपील करना पसंद करेंगे, जबकि लंबी अवधि दिए जाने से अनुपालन संबंधी अपेक्षाएँ अनावश्यक रूप से बढ़ जाती हैं। अपील दायर करने की अवधि तीस (30) दिन से घटाकर पंद्रह (15) दिन करने के प्रस्तावित संशोधन का उद्देश्य संपूर्ण शिकायत निवारण चक्र को शीघ्र करना और यह सुनिश्चित करना है कि शिकायत के तथ्य, अभिलेख और परिस्थितियाँ अद्यतन तथा सहज उपलब्ध रहते हुए ही अपीलों की जाँच हो सके।

IV. कुछ हितधारकों ने अपील दायर करने की समय-सीमा बढ़ाने का सुझाव दिया है। प्राधिकरण (Authority) का मत है कि अपील दायर करने की अवधि बढ़ाने से शिकायत निवारण प्रक्रिया

पूर्ण होने में लगने वाला कुल समय आनुपातिक रूप से बढ़ जाएगा और इससे पूरे क्षेत्र में शिकायतों के समय पर समाधान पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है।

V. इसके अतिरिक्त, हितधारकों ने उपभोक्ता जागरूकता में सुधार करने तथा अपीलीय अधिकारों के सुविज्ञ प्रयोग को सुगम बनाने हेतु अपनी चिंताएँ व्यक्त की हैं। विनियम 7 में प्रस्तावित संशोधनों के अंतर्गत सेवा प्रदाताओं को SMS तथा ईमेल, दोनों के माध्यम से उपभोक्ताओं को शिकायत पर की गई कार्रवाई का विवरण, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील प्रस्तुत करने की प्रक्रिया, उनके अपीलीय अधिकार और लागू समय-सीमाएँ संप्रेषित करनी होंगी।

VI. विभिन्न माध्यमों, जिनमें 'व्यक्तिगत रूप से' (in-person) भी शामिल है, से शिकायत पंजीकरण संबंधी हितधारकों के सुझावों के संबंध में, यह नोट किया जाता है कि विनियम 9 में प्रस्तावित संशोधन अपील दायर करने के माध्यमों का अतिरिक्त विस्तार करते हैं, जिनमें ईमेल, मोबाइल एप्लिकेशन, वेबसाइट/पोर्टल, शिकायत केंद्र, डाक और व्यक्तिगत रूप से प्रस्तुत करना शामिल हैं, जिससे उपभोक्ताओं के लिए सुगम्यता और सुविधा बढ़ती है। जैसा कि विनियम 3(5) और विनियम 9(2) में पहले से प्रावधान है, शिकायतें और अपीलें व्यक्तिगत रूप से भी दर्ज की जा सकती हैं।

VII. निर्धारित पंद्रह दिन की अवधि के भीतर अपील दायर करने में असमर्थ उपभोक्ताओं से संबंधित हितधारकों की चिंताओं और अपील दायर करने की अवधि बढ़ाने के परिणामी सुझावों के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) स्पष्ट करता है कि यद्यपि उप-विनियम (3) के अनुसार सामान्यतः अपील पंद्रह (15) दिन के भीतर दायर की जानी अपेक्षित है, फिर भी अपीलीय प्राधिकारी, निर्धारित अवधि की समाप्ति के पश्चात् किंतु विनियम 8 में विनिर्दिष्ट समय-सीमा की समाप्ति से तीन (3) माह बीतने से पूर्व दायर की गई अपील को, इस शर्त पर स्वीकार कर सकता है कि वह संतुष्ट हो कि विलंब के लिए पर्याप्त कारण विद्यमान था, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि उपभोक्ता अप्रत्याशित परिस्थितियों या निर्धारित अवधि के भीतर अपील दायर करने की वास्तविक कठिनाइयों के कारण अपने अपील के अधिकार से वंचित न हों।

VIII. यह संशोधन अनसुलझी शिकायतों के समय पर एस्केलेशन (उच्च स्तर पर प्रेषण) को सुगम बनाने तथा अधिक सुव्यवस्थित और कुशल अपील समाधान ढाँचे को सहारा देने के लिए अभिकल्पित है।

IX. विनियामक ढाँचे को सुदृढ़ करने के लिए यह अनिवार्य है कि इस विनियम के अनुसरण में सेवा प्रदाताओं द्वारा स्थापित अपीलीय प्राधिकारी अवांछित वाणिज्यिक संचार (UCC) प्राप्त होने संबंधी शिकायतों के विरुद्ध की गई अपीलों को भी पंजीकृत करेगा और उनका निपटान करेगा। इसलिए, विनियम को संशोधित करके यह अनिवार्य किया गया है कि अपीलीय प्राधिकारी ऐसी अपीलों का निपटान करेगा और इस विनियम के अंतर्गत निर्धारित रीति से तथा निर्धारित अवधि के भीतर उनका उत्तर देगा।

<u>विनियम 10 - अपीलीय प्राधिकारी - स्थापना और संरचना:</u>

<u>उप-विनियम (1), (2), (3) और (5)</u>

28) <u>अपीलीय प्राधिकारी की संरचना, सूचना का प्रसार तथा कंपनी के निदेशक मंडल/मुख्य कार्यकारी अधिकारी के समक्ष तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करना।</u>

a) **हितधारकों के सुझाव:**

I. कुछ हितधारकों ने वरिष्ठ प्रबंधन अधिकारियों को अपीलीय प्राधिकारी के रूप में नियुक्त किए जाने की अपेक्षा का समर्थन किया।

II. कुछ हितधारकों ने अपीलीय प्राधिकारी की संरचना, जिसमें वरिष्ठता, अनुभव और सांगठनिक ढाँचा शामिल हैं, निर्धारित करने का विरोध किया और तर्क दिया कि ऐसे विषय सेवा प्रदाताओं के परिचालन-संबंधी विवेकाधिकार के भीतर रहने चाहिए तथा प्रस्तावित अपेक्षाएँ उपभोक्ता को प्रदर्शनीय लाभ के बिना सूक्ष्म-विनियमन (micro-regulation) के समान हैं। यह भी तर्क दिया गया कि अपीलीय प्राधिकारी की नियुक्ति के लिए पाँच वर्ष के अनुभव की अपेक्षा अनावश्यक रूप से प्रतिबंधात्मक है और इसे सेवा प्रदाताओं के परिचालन-संबंधी विवेकाधिकार पर छोड़ा जाना चाहिए।

III. कुछ हितधारकों ने प्रत्येक लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र (LSA) के लिए अलग अपीलीय प्राधिकारी स्थापित करने की अपेक्षा का विरोध किया और तर्क दिया कि केंद्रीकृत अपीलीय तंत्र पहले से प्रभावी ढंग से कार्य कर रहे हैं तथा LSA-वार प्राधिकारियों से अनावश्यक प्रशासनिक भार और दोहराव उत्पन्न होगा।

IV. कुछ हितधारकों ने अपीलीय प्राधिकारी का विवरण समाचार-पत्रों में प्रकाशित करने की अपेक्षा का इस आधार पर विरोध किया कि डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म सूचना का वास्तविक समय में, अद्यतन और अधिक प्रभावी प्रसार सुनिश्चित करते हैं।

V. कुछ हितधारकों ने निदेशक मंडल/मुख्य कार्यकारी अधिकारी को अनिवार्य रिपोर्टिंग की अपेक्षा को कॉर्पोरेट अभिशासन का सूक्ष्म-विनियमन भी बताया।

VI. एक हितधारक ने मान्यता प्राप्त स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों/उपभोक्ता हित समर्थक समूहों की भागीदारी वाले एक स्वतंत्र प्राधिकारी की वकालत की। यह तर्क दिया गया कि मौजूदा त्रि-स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र में स्वतंत्रता का अभाव है और प्रतिकर प्रदान करने के लिए सशक्त एक बाह्य न्यायनिर्णयन प्राधिकारी की वकालत की गई। उन्होंने वरिष्ठ प्रबंधन कर्मचारियों को अपीलीय प्राधिकारी नियुक्त करने से उत्पन्न होने वाले संभावित संस्थागत पूर्वाग्रह के बारे में चिंता व्यक्त की तथा उपयुक्तता-संबंधी मानदंड (fit-and-proper criteria), हितों के टकराव से सुरक्षा उपाय, स्वयं को अलग करने (recusal) के उपबंध तथा तर्कसंगत लिखित आदेश निर्धारित करने का प्रस्ताव रखा।

VII. कुछ हितधारकों ने प्रत्येक LSA में अपीलीय प्राधिकारी की अपेक्षा को रेखांकित किया और अपीलीय प्राधिकारी को दो सदस्यीय निकाय में विस्तारित करने का सुझाव दिया, जिसमें एक वरिष्ठ सदस्य सेवा प्रदाता से, पाँच वर्ष के अनुभव सहित, और दूसरा उपभोक्ता हित समर्थक समूह से हो, जबकि

कुछ अन्य ने विषम संख्या वाले या बहुसदस्यीय निकाय की अनुशंसा की ताकि बहुमत से निर्णय लिया जा सके।

VIII. कुछ हितधारकों ने संतुलित निर्णय सुनिश्चित करने हेतु सलाहकार समिति के माध्यम से बाह्य उपभोक्ता भागीदारी बनाए रखने का अनुरोध किया। उन्होंने यह भी तर्क दिया कि शिकायतों को फ़ीडबैक के रूप में लिया जाना चाहिए।

IX. कुछ हितधारकों ने मौजूदा शिकायत निवारण ढाँचे के पूरक के रूप में तथा पारदर्शिता, जवाबदेही और उपभोक्ता विश्वास को सुदृढ़ करने के लिए द्वितीय-स्तरीय बाह्य समीक्षा तंत्र के रूप में एक स्वतंत्र दूरसंचार ओम्बड्समैन की स्थापना की अनुशंसा की।

b) विश्लेषण:

I. प्राधिकरण (Authority) ने अपीलीय प्राधिकारी की स्थापना और संरचना के संबंध में हितधारकों की टिप्पणियों का परीक्षण किया है, जिनमें सांगठनिक ढाँचा निर्धारित करने में सेवा प्रदाताओं के परिचालन-संबंधी विवेकाधिकार की माँग की गई है तथा यह इंगित किया गया है कि मुख्य कार्यकारी अधिकारी/निदेशक मंडल को रिपोर्टिंग कॉर्पोरेट अभिशासन का सूक्ष्म-विनियमन है।

II. प्रस्तावित उपबंध निर्देशात्मक (prescriptive) प्रकृति के नहीं हैं और सेवा प्रदाताओं की आंतरिक सांगठनिक संरचनाओं का सूक्ष्म-विनियमन नहीं हैं। बल्कि प्रस्तावित ढाँचे का उद्देश्य एक प्रभावी, निष्पक्ष और उपभोक्ता-केंद्रित अपीलीय तंत्र सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक व्यापक सिद्धांत और न्यूनतम अभिशासन मानक निर्धारित करना है।

III. मुख्य कार्यकारी अधिकारी से हस्ताक्षरित या प्राधिकृत प्रमाण, की गई कार्रवाई के साक्ष्य संबंधी अभिलेख या कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करने की कोई अपेक्षा नहीं रखी गई है। यह अपेक्षा केवल यह सुनिश्चित करने के लिए है कि शिकायतों, अपीलों और ऑनलाइन उपभोक्ता सर्वेक्षणों के परिणामों से संबंधित आवधिक रिपोर्टें, यथास्थिति, मुख्य कार्यकारी अधिकारी या निदेशक मंडल के समक्ष उनके अवलोकन और समीक्षा हेतु रखी जाएँ, जिससे प्रणालीगत बाधाओं की समय पर पहचान और वरिष्ठ स्तर पर उपयुक्त प्रबंधकीय निगरानी संभव हो सके।

IV. प्राधिकरण (Authority) का मत है कि पर्याप्त वरिष्ठता, सक्षमता और प्रासंगिक अनुभव रखने वाला व्यक्ति शिकायतों का स्वतंत्र रूप से आकलन करने और अपीलों पर सुविज्ञ निर्णय देने के लिए अधिक उपयुक्त स्थिति में है। साथ ही, प्रस्तावित ढाँचा कार्यान्वयन हेतु सटीक सांगठनिक व्यवस्थाएँ निर्धारित करने में सेवा प्रदाताओं को पर्याप्त लचीलापन प्रदान करता है।

V. इसके अतिरिक्त, ऐसे कार्मिकों के पूर्व अनुमोदन, नामांकन या जाँच की प्राधिकरण (Authority) ने कोई अपेक्षा प्रस्तावित नहीं की है। संशोधन केवल व्यापक मापदंड स्थापित करते हैं, जिनका उद्देश्य अपीलीय शिकायत निवारण प्रक्रिया में जवाबदेही, स्वतंत्रता और उपभोक्ता विश्वास को सुदृढ़ करना है, साथ ही सेवा प्रदाताओं को पर्याप्त परिचालन लचीलापन देना है।

VI. कुछ हितधारकों ने कहा है कि प्रत्येक लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र (LSA) के लिए अलग अपीलीय प्राधिकारी स्थापित करना अनावश्यक प्रशासनिक भार होगा। प्राधिकरण (Authority) नोट करता है

कि यह मौजूदा विनियम से कोई परिवर्तन नहीं है और प्रत्येक LSA में अलग अपीलीय प्राधिकारी बनाए रखने से उपभोक्ताओं और सेवा प्रदाताओं, दोनों को लाभ होगा, क्योंकि अपीलों का निवारण अधिक कुशल होगा। संशोधन में यह भी प्रावधान है कि अखिल भारतीय लाइसेंस या प्राधिकार (Authorisation) रखने वाला सेवा प्रदाता, इन विनियमों के प्रयोजन से, अपने सेवा क्षेत्रों के लिए एक या अधिक अपीलीय प्राधिकारी स्थापित कर सकता है।

VII. कुछ हितधारकों ने अपीलीय प्राधिकारी को दो सदस्यीय निकाय में विस्तारित करने का सुझाव दिया, जिसमें एक वरिष्ठ सदस्य सेवा प्रदाता से, पाँच वर्ष के अनुभव सहित, और दूसरा उपभोक्ता हित समर्थक समूह से हो, जबकि कुछ अन्य ने विषम संख्या वाले या बहुसदस्यीय निकाय की अनुशंसा की ताकि बहुमत से निर्णय लिया जा सके। प्राधिकरण (Authority) ने इस विषय पर विचार किया है और नोट किया है कि शिकायतों और अपीलों के निवारण का प्राथमिक दायित्व सेवा प्रदाताओं पर है, तथा अन्य सदस्यों को शामिल करने से उत्तरदायित्व के क्षीण होने और प्रक्रिया में विलंब की संभावना है; अतः संशोधन से अपीलों के निवारण की प्रक्रिया अधिक तीव्र होगी।

VIII. समाचार-पत्र में प्रकाशन की अपेक्षा के संबंध में हितधारकों की टिप्पणियों के बारे में, प्राधिकरण (Authority) विनियम 5(1)(क) के अंतर्गत निर्धारित अपने मत को दोहराता है।

IX. स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों/उपभोक्ता हित समर्थक समूहों की भागीदारी वाले न्यायनिर्णायक या स्वतंत्र प्राधिकारी की नियुक्ति के सुझावों के संबंध में निम्नलिखित प्रासंगिक है:

i. उपभोक्ता निवारण के लिए एक प्रभावी तंत्र स्थापित करने हेतु ट्राई ने 10.03.2017 को दूरसंचार विभाग (DoT) को "दूरसंचार क्षेत्र में शिकायत/परिवाद निवारण संबंधी सिफ़ारिशें" भेजी थीं, जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ दूरसंचार ओम्बड्समैन के कार्यालय की स्थापना की सिफ़ारिश की गई थी।

ii. तथापि, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अंतर्गत उपभोक्ता शिकायतों के निपटान के लिए अर्ध-न्यायिक तंत्र की उपलब्धता और व्यापक निवारण प्रदान करने हेतु राष्ट्रव्यापी अवसंरचना को ध्यान में रखते हुए, DoT ने ट्राई को सूचित किया कि दूरसंचार उपभोक्ताओं की शिकायतों के समाधान के लिए, जिसमें अन्य बातों के साथ दूरसंचार ओम्बड्समैन शामिल है, किसी अन्य स्वतंत्र संरचना की आवश्यकता नहीं है।

X. वरिष्ठ प्रबंधन कर्मचारियों को अपीलीय प्राधिकारी नियुक्त करने से उत्पन्न होने वाले संभावित संस्थागत पूर्वाग्रह के संबंध में चिंताएँ रही हैं। प्राधिकरण (Authority) ने उपभोक्ताओं के हित में आवधिक रूप से भाग लेने और सिफ़ारिशें देने के लिए विनियम 11 के अंतर्गत एक उपभोक्ता शिकायत निवारण निगरानी समिति प्रस्तावित की है।

<u>विनियम 11 - उपभोक्ता शिकायत निवारण निगरानी समिति की स्थापना, संरचना और कार्य:</u>

29) <u>अपीलीय प्राधिकारी की सलाहकार समिति को समाप्त किया जाना।</u>

a) हितधारकों के सुझाव:

I. कुछ हितधारकों ने वरिष्ठ प्रबंधन अधिकारियों को अपीलीय प्राधिकारी के रूप में नियुक्त किए जाने की अपेक्षा का समर्थन किया। कुछ सेवा प्रदाताओं ने भी प्रस्तावित संशोधन की सराहना की है।

II. कई हितधारकों ने सलाहकार समिति और उपभोक्ता हित समर्थक समूहों (CAGs) को हटाने के प्रस्ताव का विरोध करते हुए तर्क दिया कि मौजूदा तंत्र स्वतंत्र निगरानी, पारदर्शिता, जवाबदेही और उपभोक्ता विश्वास सुनिश्चित करता है, तथा इसे हटाने से शिकायत निवारण पूरी तरह दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (TSPs) के नियंत्रण में आ जाएगा, जिसके परिणामस्वरूप संस्थागत पूर्वाग्रह उत्पन्न होगा और प्रक्रियात्मक निष्पक्षता कमज़ोर होगी। उन्होंने प्राधिकरण (Authority) के इस अवलोकन पर भी असहमति जताई कि सलाहकार समिति के कारण विलंब होता था, और कहा कि विलंब मुख्यतः स्वयं सलाहकार समिति के कारण नहीं, बल्कि दूरसंचार सेवा प्रदाताओं की कार्यान्वयन पद्धतियों के कारण हुआ। उन्होंने संस्थागत तटस्थता के संबंध में चिंताएँ व्यक्त कीं और समिति को हटाने के बजाय उसमें सुधार की वकालत की, जैसे कि 5-7 दिनों की अधिक कठोर समय-सीमा निर्धारित करना।

III. कुछ हितधारकों ने प्रस्तुत किया कि सलाहकार समिति को समाप्त करने के बजाय स्पष्ट रूप से परिभाषित मानक संचालन प्रक्रियाओं (SOPs), आभासी बैठकों, निश्चित समय-सीमाओं, डिजिटल निगरानी, आवधिक लेखा-परीक्षा और बढ़ी हुई जवाबदेही के माध्यम से उसकी कार्यप्रणाली को सुदृढ़ किया जाना चाहिए। उन्होंने सिफ़ारिश की कि सलाहकार समिति की समीक्षा 7-10 दिनों की अवधि के भीतर डिजिटल/आभासी सुनवाई के माध्यम से अनिवार्य रूप से की जाए, अन्यथा अपीलीय प्राधिकारी आगे की कार्यवाही कर सकता है, तथा सलाहकार समिति के लिए प्रत्येक माह की 4, 12, 20 और 28 तारीख को बैठक करना विधिक रूप से बाध्यकारी बनाया जाए और अननुपालन की स्थिति में वित्तीय हतोत्साहन अधिरोपित किया जाए।

IV. यह सुझाव दिया गया कि ट्राई स्तर पर उपभोक्ता समस्याओं के समाधान के लिए लोकपाल व्यवस्था का प्रावधान किया जाए। हितधारकों ने यह भी सुझाव दिया कि ट्राई, ट्राई में पंजीकृत उपभोक्ता हित समर्थक समूहों के सदस्यों के पैनल द्वारा खारिज की गई अपीलों के यादृच्छिक नमूने की स्वतंत्र लेखा-परीक्षा को अनिवार्य करे।

V. कुछ ने शिकायत निवारण में निष्पक्षता सुनिश्चित करने के लिए एक स्वतंत्र दूरसंचार ओम्बड्समैन, बाह्य अपीलीय तंत्र, क्षेत्रीय अपीलीय पीठों या स्वतंत्र समीक्षा तंत्र की स्थापना का सुझाव दिया।

VI. अन्य हितधारकों ने अतिरिक्त सुरक्षा उपायों की अनुशंसा की, जैसे शिकायत निपटान प्रणालियों की स्वतंत्र निगरानी, नियमित खुली चर्चा, अपीलीय आदेशों और शिकायत संबंधी आँकड़ों का प्रकाशन, ट्रैक करने योग्य पावती, बहुभाषी शिकायत प्रणालियाँ और उपभोक्ताओं के लिए बेहतर सुगम्यता।

VII. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (NCH) के समान एक उपभोक्ता हेल्पलाइन की निगरानी स्वतंत्र रूप से की जानी चाहिए और वह केवल TSPs के नियंत्रण में नहीं होनी

चाहिए। कुछ ने अपीलीय प्राधिकारी में उपभोक्ता हित समर्थक समूह को शामिल करने की अनुशंसा की, जिसकी अध्यक्षता संबंधित कंपनी के प्रतिनिधि के बजाय किसी स्वतंत्र नामित व्यक्ति द्वारा की जाए।

VIII. एक अन्य हितधारक ने कहा कि अपील प्रणाली "ऑपरेटर द्वारा ऑपरेटर की समीक्षा" बन जाती है और यह प्राकृतिक न्याय के सिद्धांत के विरुद्ध है। जब हम विश्व के अन्य क्षेत्राधिकारों की स्थिति से तुलना करते हैं, तो पाते हैं कि भारत में उपभोक्ता नुकसान की स्थिति में हैं। यूके स्वतंत्र वैकल्पिक विवाद समाधान निकायों का उपयोग करता है, ऑस्ट्रेलिया में स्वतंत्र दूरसंचार उद्योग ओम्बड्समैन है और यूरोपीय संघ में स्वतंत्र विवाद समाधान तंत्र हैं। भारत में वर्तमान में वास्तव में कोई स्वतंत्र दूरसंचार ओम्बड्समैन नहीं है। अतः यह अत्यंत आवश्यक है कि अपीलीय सलाहकार समिति को संशोधनों के साथ बनाए रखा जाए/

b) विश्लेषण:

I. प्राधिकरण (Authority) ने शिकायत निवारण ढाँचे में उपभोक्ता प्रतिनिधित्व की एक अतिरिक्त स्तर के रूप में सलाहकार समितियों की ऐतिहासिक रूप से परिकल्पित भूमिका के संबंध में हितधारकों द्वारा व्यक्त की गई चिंताओं को नोट किया। तथापि, मौजूदा ढाँचे के कार्यान्वयन की समीक्षा से संकेत मिलता है कि सलाहकार समिति तंत्र सभी लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्रों (LSAs) में एकसमान रूप से कार्य नहीं कर पाया है और अपीलीय प्रक्रिया में समयबद्ध एवं प्रभावी उपभोक्ता भागीदारी उपलब्ध कराने के अपने अभीष्ट उद्देश्य को निरंतर प्राप्त नहीं कर सका है।

II. यह नोट किया जाता है कि सलाहकार समितियों की बैठकें प्रायः अनियमित रूप से आयोजित की जाती थीं और उनका कार्यकरण काफ़ी हद तक बाह्य सदस्यों की उपलब्धता पर निर्भर था। कई मामलों में, समय-सारणी संबंधी बाधाओं, रसद संबंधी चुनौतियों और सदस्यों की अनुपलब्धता के परिणामस्वरूप अपीलों के निपटान में विलंब हुआ।

III. ये चुनौतियाँ उन LSAs में विशेष रूप से अधिक थीं जहाँ उपभोक्ता हित समर्थक समूहों के प्रतिनिधियों की भागीदारी के लिए प्रायः काफ़ी यात्रा और समन्वय प्रयासों की आवश्यकता होती थी, जिससे नियमित बैठकों का आयोजन कठिन हो जाता था। फलस्वरूप, सलाहकार समिति तंत्र प्रायः शीघ्र शिकायत निवारण को सुगम बनाने के बजाय प्रक्रियात्मक विलंब का कारण बनता रहा।

IV. संस्थागत तटस्थता संबंधी चिंताओं और प्रक्रियात्मक निष्पक्षता के कमज़ोर होने के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) का मत है कि उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्रों का मार्गदर्शन जवाबदेही, पारदर्शिता और समयबद्धता के सिद्धांतों द्वारा किया जाना चाहिए। मौजूदा ढाँचे के अंतर्गत, अपीलों के निपटान में विलंब का उत्तरदायित्व सेवा प्रदाता, अपीलीय प्राधिकारी और सलाहकार समिति की प्रक्रिया के बीच बँट सकता था। प्रस्तावित संशोधन का उद्देश्य अपीलों के निपटान और समय पर निस्तारण का उत्तरदायित्व सीधे सेवा प्रदाता और उसके नामित अपीलीय प्राधिकारी पर रखकर स्पष्ट संस्थागत जवाबदेही स्थापित करना है।

V. इसके अतिरिक्त, हितों के टकराव संबंधी चिंताओं के समाधान में, प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि यद्यपि शिकायत निवारण सेवा प्रदाताओं का उत्तरदायित्व है, फिर भी उनकी शिकायत निवारण प्रणालियाँ सतत विनियामक निगरानी के अधीन हैं, जिससे सेवा प्रदाताओं द्वारा एकपक्षीय या मनमाने निर्णय लिए जाने से बचाव होता है। प्रस्तावित संशोधन में शिकायत निपटान में किसी भी कमी को

उजागर करने के लिए विभिन्न तंत्रों का उल्लेख किया गया है और इसलिए इससे जनविश्वास को और बढ़ावा मिलेगा। मूल ढाँचे में स्वयं सेवा प्रदाता के प्रतिनिधित्व की परिकल्पना की गई थी। इसके अतिरिक्त, सलाहकार समिति द्वारा दी गई सलाह अनुशंसात्मक प्रकृति की थी और अपीलीय प्राधिकारी पर बाध्यकारी नहीं थी, जिसके पास अंतिम निर्णय लेने का उत्तरदायित्व बना रहा।

VI. प्राधिकरण (Authority) द्वारा स्वतंत्र लेखा-परीक्षा कराए जाने और पंजीकृत उपभोक्ता हित समर्थक समूहों को समीक्षा हेतु रिपोर्ट दिए जाने संबंधी सुझावों के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि प्रस्तावित संशोधनों में लेखा-परीक्षा और निरीक्षण (विनियम 18) तथा विनियामक समीक्षा (विनियम 18क) की व्यवस्थाएँ पहले से निर्धारित हैं। इसके अतिरिक्त, सेवा प्रदाताओं को विनियम 15 के अंतर्गत निष्पादन रिपोर्टें सार्वजनिक रूप से प्रकाशित करना अपेक्षित है।

VII. प्राधिकरण (Authority) ने सलाहकार समिति के ढाँचे को सुदृढ़ करने और अननुपालन की स्थिति में वित्तीय हतोत्साहन अधिरोपित करने संबंधी हितधारकों के सुझावों पर सावधानीपूर्वक विचार किया है। ऐसी समितियों के गठन और कार्यप्रणाली को नियंत्रित करने वाली विस्तृत प्रक्रियाएँ निर्धारित करना सेवा प्रदाताओं की परिचालन-संबंधी स्वायत्तता में अतिक्रमण होगा और ढाँचे को अनावश्यक रूप से निर्देशात्मक बना देगा। इसके अतिरिक्त, बैठकों के अनियमित आयोजन के लिए वित्तीय हतोत्साहन अधिरोपित करना उचित नहीं हो सकता, क्योंकि ऐसे विषय सेवा प्रदाताओं के आंतरिक अभिशासन तंत्र से संबंधित हैं।

VIII. इसके अतिरिक्त, प्राधिकरण (Authority) ने निर्णय लिया कि सलाहकार समिति को उपभोक्ता शिकायत निवारण निगरानी समिति (जो निगरानी और समीक्षा तंत्र के रूप में कार्य करेगी) से प्रतिस्थापित किया जाएगा। उपभोक्ता शिकायत निवारण निगरानी समिति में उस लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र के राज्य या संघ राज्य क्षेत्र में प्राधिकरण (Authority) के पास पंजीकृत प्रत्येक उपभोक्ता संगठन का कम से कम एक प्रतिनिधि, जहाँ सेवा प्रदाता का ग्राहक आधार दस हजार से अधिक है, तथा सेवा प्रदाता के प्रतिनिधि शामिल होंगे।

IX. उपभोक्ता शिकायत निवारण निगरानी समिति व्यक्तिगत अपील मामलों की जाँच नहीं करेगी और न ही उन पर सलाह देगी। इसके बजाय, न्यायनिर्णयन या निर्णय लेने संबंधी कार्यों का प्रयोग किए बिना संस्थागत निगरानी को सुगम बनाने के लिए उसे प्रत्येक वित्तीय वर्ष में कम से कम एक बार अपीलीय तंत्र के समग्र कार्यकरण से अवगत कराया जाएगा।

X. सलाहकार समिति के पुनर्गठन के पश्चात् सेवा प्रदाता बैठकों के आयोजन, गणपूर्ति प्राप्त करने अथवा बाह्य सदस्यों की भागीदारी सुनिश्चित करने से जुड़ी कठिनाइयों को अपीलों के निपटान में विलंब के लिए उत्तरदायी नहीं ठहरा सकेंगे। फलस्वरूप, सेवा प्रदाताओं को विनियमों के अंतर्गत निर्धारित समय-सीमाओं और शिकायत निवारण दायित्वों के अनुपालन के लिए प्रत्यक्ष रूप से जवाबदेह ठहराया जा सकेगा।

XI. उपभोक्ता प्रतिनिधित्व में कमी के संबंध में हितधारकों की चिंताओं पर, प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि प्रस्तावित संशोधन विनियामक प्रक्रिया में उपभोक्ता फ़ीडबैक या भागीदारी के महत्व को कम नहीं करता। संशोधित ढाँचा ऐसे वैकल्पिक तंत्र प्रस्तुत करता है और उन्हें सुदृढ़ करता है, जिनके माध्यम से उपभोक्ताओं के अनुभवों और चिंताओं को दर्ज एवं विश्लेषित किया जा सके। इनमें

ऑनलाइन उपभोक्ता संतुष्टि सर्वेक्षण (विनियम 14क), संवर्धित शिकायत निगरानी प्रणालियाँ, आवधिक रिपोर्टिंग अपेक्षाएँ, विनियम 18क के अंतर्गत विनियामक समीक्षा, निष्पादन समीक्षाएँ तथा उपभोक्ताओं के लिए उपलब्ध प्रत्यक्ष शिकायत माध्यम शामिल हैं।

XII. अतः सलाहकार समिति के ढाँचे का प्रस्तावित पुनर्गठन शिकायत निवारण तंत्र का युक्तिकरण है, जिसका उद्देश्य प्रक्रियात्मक विलंब को कम करना, सेवा प्रदाताओं की जवाबदेही बढ़ाना और अपीलों के समाधान की दक्षता में सुधार करना है। तदनुसार, इस प्रस्ताव को समग्र उपभोक्ता शिकायत निवारण ढाँचे को सुदृढ़ करने के लिए इन विनियमों के अंतर्गत प्रस्तुत व्यापक उपायों के साथ पढ़ा जाना चाहिए।

XIII. प्राधिकरण (Authority) ने ट्राई के स्तर पर विनियामक संरचना के भीतर ओम्बड्समैन-सदृश तंत्र अथवा ओम्बड्समैन अथवा स्वतंत्र उपभोक्ता शिकायत न्यायनिर्णयन ढाँचा स्थापित करने संबंधी हितधारकों के प्रस्तावों का भी परीक्षण किया है। इस संबंध में, प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997, जिसे ट्राई (संशोधन) अधिनियम, 2000 द्वारा संशोधित किया गया था, ने दूरसंचार क्षेत्र में विनियामक कार्यों और न्यायनिर्णयन कार्यों के बीच स्पष्ट संस्थागत पृथक्करण स्थापित किया। संशोधन के पश्चात् ट्राई को सिफ़ारिशात्मक, विनियामक, पर्यवेक्षी और निगरानी संबंधी कार्य सौंपे गए, जिनमें विनियम बनाना, सेवा गुणवत्ता मानक निर्धारित करना, उपभोक्ता हितों का संरक्षण करना और सेवा प्रदाताओं द्वारा अनुपालन सुनिश्चित करना शामिल है। साथ ही, दूरसंचार विवाद निपटान और अपील अधिकरण (TDSAT) को दूरसंचार क्षेत्र में उत्पन्न विवादों और अपीलों के समाधान हेतु विशिष्ट न्यायनिर्णयन निकाय के रूप में स्थापित किया गया।

XIV. तदनुसार, इन विनियमों के अंतर्गत स्थापित शिकायत निवारण तंत्र का उद्देश्य सेवा प्रदाता के आंतरिक उपभोक्ता शिकायत समाधान ढाँचे के रूप में कार्य करना है, न कि न्यायनिर्णयन मंच के रूप में।

XV. प्राधिकरण (Authority) ने अतिरिक्त सुरक्षा उपायों संबंधी सुझावों की समीक्षा की है और यह देखा है कि शिकायत निवारण प्रणाली को सुदृढ़ करने के लिए पर्याप्त उपाय प्रस्तावित किए गए हैं।

XVI. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (NCH) के समान ट्राई द्वारा एक अलग हेल्पलाइन स्थापित करने के सुझाव के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) का मत है कि NCH पहले से ही दूरसंचार संबंधी शिकायतों सहित विभिन्न प्रकार की उपभोक्ता शिकायतों का निपटान करती है। साथ ही, शिकायत निवारण की एक सुदृढ़ प्रणाली उपभोक्ताओं के लिए सर्वाधिक महत्वपूर्ण है, क्योंकि ऐसी प्रणाली से उन्हें प्रत्यक्ष लाभ प्राप्त होगा।

XVII. ट्राई द्वारा ओम्बड्समैन स्थापित करने अथवा उसके रूप में कार्य करने संबंधी सुझावों के बारे में, प्राधिकरण (Authority) पूर्ववर्ती पैरा संख्या 28 (ख) (IX) का संदर्भ देता है।

<u>विनियम 12 - अपीलीय प्राधिकारी का कार्यालय:</u>

<u>उप-विनियम (1) और (2)</u>

30) <u>अपीलीय प्राधिकारी के लिए 'सचिवालय' के स्थान पर 'कार्यालय' शब्द का प्रतिस्थापन</u>

a) हितधारकों के सुझाव:

I. हितधारकों ने कहा कि मौजूदा अपीलीय ढाँचा प्रभावी ढंग से कार्य कर रहा है और अपीलीय प्राधिकारी के लिए अलग कार्यालय, सचिवालय, सहायक कर्मचारी या कार्यालय स्थान अनिवार्य करने की कोई प्रदर्शित आवश्यकता नहीं है।

II. उन्होंने तर्क दिया कि जब तक अपीलें सुलभ बनी रहती हैं तथा उनकी विधिवत जाँच की जाती है और निर्धारित समय-सीमा के भीतर उनका समाधान किया जाता है, तब तक उपभोक्ता हित पर्याप्त रूप से सुरक्षित रहते हैं।

III. उन्होंने यह भी तर्क दिया कि यह प्रस्ताव उपभोक्ता को आनुपातिक लाभ पहुँचाए बिना अनावश्यक संरचनात्मक निर्देशात्मकता और सूक्ष्म-विनियमन के समान है।

b) विश्लेषण:

I. ऐसे उपबंधों की कोई प्रदर्शित आवश्यकता न होने तथा ऐसे प्रस्तावों को सूक्ष्म-विनियमन बताने संबंधी हितधारकों की टिप्पणियों के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) स्पष्ट करता है कि निर्धारित अपेक्षाएँ प्रकृति में न्यूनतम हैं और उन्हें सूक्ष्म-विनियमन नहीं माना जा सकता।

II. अपीलीय प्राधिकारी की दक्षता बनाए रखने और उसके सुचारु कार्यकरण को सुनिश्चित करने के लिए कार्यालय स्थान एवं सहायक कर्मचारियों सहित प्रस्तावित कार्यालय आवश्यक है।

III. इसके अतिरिक्त, प्राधिकरण (Authority) ने सहायक कर्मचारियों की संख्या निर्धारित नहीं की है और इसलिए प्रस्तावित संशोधन संरचनात्मक निर्देशात्मकता के समान नहीं हैं।

<u>विनियम 13 - अपीलों का पंजीकरण और सलाहकार समिति द्वारा संवीक्षा:</u>

31) <u>सलाहकार समिति को समाप्त किया जाना।</u>

a) हितधारकों के सुझाव:

I. विनियम 13 से संबंधित कोई विशिष्ट टिप्पणी प्राप्त नहीं हुई है।

b) विश्लेषण:

I. सलाहकार समिति से संबंधित टिप्पणियों/सुझावों का निपटान विनियम 11 के अंतर्गत किया जा चुका है।

<u>विनियम 14 - अपीलीय प्राधिकारी द्वारा अपीलों का पंजीकरण और निपटान:</u>

<u>उप-विनियम (1), (2) और (3)</u>

32) <u>अपीलीय प्राधिकारी द्वारा अपील के पंजीकरण और निपटान की समय-सीमा</u>

a) हितधारकों के सुझाव:

I. कुछ हितधारकों ने इसे घटाकर 15 दिन करने का विरोध किया और अपीलों की विस्तृत जाँच, अभिलेखों के सत्यापन, कई प्रभागों में परामर्श तथा कुछ मामलों में बाह्य एजेंसियों और सांविधिक प्राधिकारियों के साथ समन्वय की आवश्यकता का हवाला देते हुए 30 दिन की समय-सीमा को बनाए रखने का अनुरोध किया, जबकि कुछ हितधारकों ने संशोधन का समर्थन किया।

II. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि अपीलों के निपटान की प्रस्तावित **15** दिन की समय-सीमा को बढ़ाकर **20** दिन किया जाए अथवा अपीलीय समिति की बैठकें ऑफ़लाइन आयोजित की जाएँ, क्योंकि संक्षिप्त की गई समय-सीमा में समिति-आधारित निर्णय लेना व्यावहारिक नहीं हो सकता।

III. कुछ ने मौजूदा **30** दिन की समय-सीमा को बनाए रखने का समर्थन किया, यह कहते हुए कि अनेक अपीलों में गहन जाँच और पुराने अभिलेखों की पुनः प्राप्ति आवश्यक होती है, जबकि अन्य ने समय-सीमा को और घटाकर **10** दिन करने, विलंब की स्थिति में पाँच दिन के भीतर उपभोक्ताओं को अनिवार्य रूप से सूचित करने और धनवापसी की शीघ्र प्रक्रिया की अनुशंसा की।

IV. एक हितधारक ने **15** दिन से अधिक विलंब की स्थिति में स्वतः वित्तीय हतोत्साहन लागू करने तथा अनसुलझी अपीलों को ट्राई को एस्केलेट (उच्च स्तर पर प्रेषित) करने का प्रस्ताव दिया।

V. एक अन्य हितधारक ने बल दिया कि विनियम में उपभोक्ताओं के प्रक्रियात्मक अधिकारों, जिनमें साक्ष्य प्रस्तुत करना, पावती, सुनवाई, स्थिति संबंधी अद्यतन और तर्कसंगत लिखित आदेश शामिल हैं, को स्पष्ट रूप से संरक्षित किया जाए और यह सुनिश्चित किया जाए कि अपीलें मात्र तकनीकी या प्रक्रियात्मक आधारों पर खारिज न की जाएँ।

VI. कुछ हितधारकों ने ट्राई से आग्रह किया कि वह उपभोक्ता संवाद और अभिलेख-संधारण की पूर्ण व्यवस्था के साथ एक पारदर्शी शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित करे। उन्होंने प्रत्येक शिकायत पर तर्कसंगत लिखित आदेश तथा एक पारदर्शी, प्रलेखित अपीलीय प्रक्रिया की अनुशंसा की, जिसमें लिखित, तर्कसंगत और हस्ताक्षरित निर्णय उपभोक्ता को संप्रेषित किए जाएँ।

b) विश्लेषण:

I. समय-सीमा को बढ़ाकर 20 या 30 दिन करने संबंधी हितधारकों के सुझावों के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि प्रस्तावित संशोधन का प्राथमिक उद्देश्य उपभोक्ता अपीलों का शीघ्र निपटान सुनिश्चित करके अपीलीय शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता को सुदृढ़ करना है। इसके अतिरिक्त, मौजूदा विनियामक ढाँचा उस समय तैयार किया गया था जब अपीलीय प्रक्रिया में सलाहकार समिति की भागीदारी शामिल थी और वह काफ़ी हद तक भौतिक बैठकों तथा हस्तचालित प्रक्रियाओं पर निर्भर थी।

II. ऐसी परिस्थितियों में, समय-सारणी और समन्वय संबंधी अपेक्षाओं को समायोजित करने के लिए लंबी समय-सीमाएँ आवश्यक मानी गई थीं। तथापि, प्रौद्योगिकीय प्रगति और डिजिटल संचार प्लेटफ़ॉर्मों को व्यापक रूप से अपनाए जाने से शिकायत निपटान की प्रक्रियाओं में उल्लेखनीय परिवर्तन आया है।

III. तर्कसंगत लिखित आदेशों के सुझावों के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) ने देखा है कि अब अपीलें वेबसाइट, मोबाइल एप्लिकेशन, ईमेल और अन्य डिजिटल इंटरफ़ेस सहित इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से प्राप्त की जा सकती हैं, उन पर कार्रवाई की जा सकती है, उनकी जाँच की जा सकती है और उनका निपटान किया जा सकता है। सेवा प्रदाताओं से अपेक्षित है कि वे निपटान के तीन दिन के भीतर की गई कार्रवाई की सूचना अपीलकर्ता को ईमेल और SMS के माध्यम से दें तथा उसे वेबसाइट और मोबाइल ऐप पर भी अद्यतन करें।

IV. यह भी नोट किया जाता है कि प्रस्तावित संशोधनों के अंतर्गत सलाहकार समिति तंत्र को समाप्त कर दिया गया है। फलस्वरूप, अपीलीय प्राधिकारी को अब अंतिम निर्णय लेने से पूर्व बैठकें आयोजित करने, बाह्य सदस्यों के साथ समन्वय करने अथवा सलाहकार समिति की सिफ़ारिशों की प्रतीक्षा करने की आवश्यकता नहीं है। इन प्रक्रियात्मक स्तरों के हटाए जाने से प्रसंस्करण समय में पर्याप्त कमी आने और अपीलों का शीघ्र निपटान संभव होने की अपेक्षा है।

V. सरलीकृत अपीलीय ढाँचे और डिजिटल प्रक्रियाओं के बढ़ते उपयोग को देखते हुए, प्राधिकरण (Authority) का मत है कि अपीलों के निपटान के लिए 15 दिन की समय-सीमा उचित और प्राप्त करने योग्य दोनों है। समय-सीमा बढ़ाने से, किसी तदनुरूप परिचालन आवश्यकता के बिना, उपभोक्ता शिकायतों के शीघ्र निवारण को सुनिश्चित करने का उद्देश्य कमज़ोर पड़ेगा।

VI. अपीलीय प्राधिकारी की ऑफ़लाइन बैठकों के सुझावों के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) का अवलोकन है कि ऐसे विषय अपीलीय प्राधिकारी के विवेक पर छोड़े जाने चाहिए।

VII. विलंब के प्रत्येक मामले में स्वतः वित्तीय हतोत्साहन की माँग करने वाले सुझावों के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि निर्धारित समय-सीमाओं का अनुपालन न किए जाने अथवा शिकायत निपटान में प्रणालीगत कमियों की पहचान विनियामक निगरानी तंत्रों के माध्यम से की जा सकती है और उनका समाधान उपयुक्त विनियामक हस्तक्षेपों के माध्यम से किया जा सकता है, जिनमें विनियमों के लागू उपबंधों के अंतर्गत जहाँ भी आवश्यक हो वित्तीय हतोत्साहन शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, वित्तीय हतोत्साहन स्वतः अधिरोपित नहीं किए जाते और सेवा प्रदाताओं को अपना पक्ष स्पष्ट करने का उपयुक्त अवसर दिया जाता है।

VIII. अनसुलझी अपीलों को प्राधिकरण (Authority) को स्वतः एस्केलेट (उच्च स्तर पर प्रेषित) करने संबंधी सुझावों के संबंध में, ट्राई अधिनियम, 1997 विनियामक कार्यों और न्यायनिर्णयन कार्यों के बीच स्पष्ट अंतर स्थापित करता है। प्राधिकरण (Authority) की भूमिका विनियमन करना, अनुपालन की निगरानी करना और प्रणालीगत निगरानी के माध्यम से उपभोक्ता हितों का संरक्षण करना है।

IX. प्राधिकरण (Authority) को व्यक्तिगत उपभोक्ता विवादों का न्यायनिर्णयन करने अथवा व्यक्तिगत शिकायतों के लिए अपीलीय मंच के रूप में कार्य करने का अधिकार प्राप्त नहीं है। तदनुसार, अनसुलझी अपीलों का प्राधिकरण (Authority) को स्वतः एस्केलेशन दूरसंचार विनियमन को शासित करने वाले सांविधिक ढाँचे के अनुरूप नहीं होगा।

X. उपभोक्ताओं के प्रक्रियात्मक अधिकारों के संरक्षण को रेखांकित करने वाली चिंताओं के संबंध में, प्रस्तावित संशोधन आवधिक रिपोर्टिंग, उपभोक्ता संतुष्टि सर्वेक्षणों, शिकायत निगरानी प्रणालियों, लेखा-परीक्षा और विनियामक समीक्षाओं के माध्यम से एक व्यापक अनुपालन निगरानी ढाँचा प्रस्तुत करते हैं।

<u>विनियम 14क - ऑनलाइन उपभोक्ता फ़ीडबैक सर्वेक्षण:</u>

33) <u>शिकायतों और अपीलों के समाधान के पश्चात् ऑनलाइन उपभोक्ता फ़ीडबैक सर्वेक्षण।</u>

a) हितधारकों के सुझाव:

I. कुछ हितधारकों ने प्रस्ताव का समर्थन करते हुए कहा कि इससे शिकायत निपटान औपचारिकता-मात्र के दृष्टिकोण से हटकर वास्तविक उपभोक्ता संतुष्टि की ओर उन्मुख होगा, दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (TSPs) की जवाबदेही में सुधार होगा और परिणाम-आधारित मूल्यांकन संभव हो सकेगा।

II. कुछ हितधारकों ने विनियम 14क का विरोध किया और ऑनलाइन उपभोक्ता फ़ीडबैक सर्वेक्षण संचालित करने तथा उपभोक्ता संतुष्टि संबंधी विस्तृत आँकड़े तिमाही निष्पादन रिपोर्ट (QPR) के साथ साझा करने की अपेक्षा को हटाने का अनुरोध किया। उनका तर्क था कि उपभोक्ता फ़ीडबैक पहले से ही मौजूदा शिकायत निपटान तंत्र का एक अभिन्न और सुस्थापित हिस्सा है, जबकि यह प्रस्ताव उल्लेखनीय प्रक्रियात्मक दोहराव और अनुपालन भार उत्पन्न करेगा। उन्होंने तर्क दिया कि सर्वेक्षण संबंधी आँकड़े मुख्यतः सेवा संवर्धन के लिए एक आंतरिक उपकरण हैं और पर्याप्त परिचालन संदर्भ के बिना सूक्ष्म स्तर के सर्वेक्षण आँकड़ों का प्रकाशन भ्रांतिपूर्ण निर्वचन का कारण बन सकता है। ट्राई अधिनियम, 1997 की धारा 11(1)(ख)(v) के अंतर्गत ट्राई के लिए सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं का आवधिक सर्वेक्षण करना अपेक्षित है, परंतु यह ट्राई को दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को अपनी स्वयं की सेवाओं का सर्वेक्षण करने और उसके परिणाम प्रकाशित करने के लिए बाध्य करने हेतु सशक्त नहीं करती।

III. हितधारकों ने कहा कि अनेक मामलों में शिकायतें गैर-दूरसंचार विषयों (टावर किराया, विकिरण संबंधी चिंताएँ, टावर धोखाधड़ी, कॉल डेटा रिकॉर्ड (CDR) के अनुरोध, विधि प्रवर्तन एजेंसियों द्वारा निलंबित की गई संख्याएँ आदि) से संबंधित होती हैं, जहाँ दूरसंचार सेवा प्रदाता द्वारा शिकायत बंद किए जाने पर नकारात्मक फ़ीडबैक मिलता है, जो वास्तविक सेवा गुणवत्ता को प्रतिबिंबित नहीं करता। उन्होंने प्रस्तुत किया कि विभिन्न संपर्क बिंदुओं पर प्राप्त होने वाली अनेक श्रेणियों की शिकायतें प्रदान की जा रही दूरसंचार सेवा से ठीक-ठीक संबंधित नहीं होतीं, जैसे:

a. खुदरा विक्रेता संबंधी शिकायतें
b. साइट हटाने और टावर किराए से संबंधित मुद्दे
c. विकिरण संबंधी स्वास्थ्य चिंताएँ
d. टावर धोखाधड़ी से संबंधित शिकायतें
e. टावर स्थापना के अनुरोध
f. 2G/3G सेवाओं को जारी रखने के अनुरोध
g. कॉल डेटा रिकॉर्ड (CDR) के अनुरोध
h. नेटवर्क कवरेज/गति संबंधी शिकायतें
i. उपभोक्ताओं द्वारा उसी समस्या के लिए शिकायतें दोबारा दर्ज कराना

IV. कुछ हितधारकों ने कहा कि सर्वेक्षण लिंक ट्राई द्वारा संचालित या स्वतंत्र रूप से सत्यापित प्लेटफ़ॉर्म के माध्यम से भेजे जाएँ, सर्वेक्षण प्रतिक्रिया दरों का तिमाही निष्पादन रिपोर्टों (QPR) में प्रकटीकरण किया जाए, विनियामक जाँच आरंभ करने के लिए न्यूनतम स्वीकार्य संतुष्टि सीमाएँ निर्धारित की जाएँ तथा सहभागिता बढ़ाने के लिए सरल प्रोत्साहनों की संभावना तलाशी जाए।

V. कुछ हितधारकों ने यह भी कहा कि अधिकतम समावेशिता के लिए सर्वेक्षण हिंदी, अंग्रेज़ी और राजभाषाओं में आयोजित किए जाएँ तथा SMS, मोबाइल ऐप, वेबसाइट, IVR और ईमेल के माध्यम से सुलभ हों; सहभागिता पूर्णतः स्वैच्छिक रहे और उसमें किसी प्रकार का प्रभाव या हेरफेर न हो; बंद की गई कुल शिकायतों, जारी किए गए सर्वेक्षणों, प्राप्त प्रतिक्रियाओं और प्रतिक्रिया दर का प्रकाशन किया जाए; तथा जहाँ लगातार दो तिमाहियों तक 25% से अधिक उत्तरदाता 1 या 2 की रेटिंग दें, वहाँ विनियामक कार्रवाई की जाए।

VI. अन्य हितधारकों ने सर्वेक्षण प्रक्रियाओं की स्वतंत्र लेखा-परीक्षा और बलपूर्वक या भ्रामक सर्वेक्षण पद्धतियों पर प्रतिबंध की बात कही। यह सुझाव दिया गया कि निष्पक्षता, पारदर्शिता और विश्वसनीयता सुनिश्चित करने के लिए सर्वेक्षण का प्रारूप, कार्यप्रणाली, प्रश्न और कार्यान्वयन ढाँचा उपभोक्ता संगठनों और उपभोक्ता हित समर्थक समूहों (CAG) के प्रतिनिधियों के परामर्श से विकसित किया जाए।

VII. कुछ हितधारकों ने सुझाव दिया कि यदि सर्वेक्षण आवश्यक हों, तो वे सुपरिभाषित और पूर्व-प्रकाशित कार्यप्रणाली के आधार पर ट्राई द्वारा नियुक्त किसी स्वतंत्र तृतीय-पक्ष एजेंसी द्वारा कराए जाएँ। एक सुझाव सर्वेक्षण रिपोर्टों को सार्वजनिक क्षेत्र में प्रकाशित करने का था। यह चिंता भी व्यक्त की गई कि ऑनलाइन सर्वेक्षणों में असुरक्षित उपभोक्ताओं का प्रतिनिधित्व कम हो सकता है और स्वतंत्र निगरानी की अनुशंसा की गई।

b) विश्लेषण:

I. प्रक्रियात्मक दोहराव और अनुपालन भार से संबंधित चिंताओं के संबंध में यह नोट किया जाता है कि कुछ सेवा प्रदाता इस बात पर सहमत हैं कि वे पहले से ही उपभोक्ता फ़ीडबैक सर्वेक्षण करते हैं। प्रस्तावित अपेक्षा केवल पारदर्शिता बढ़ाने और उपभोक्ता जागरूकता को सुदृढ़ करने के लिए ऐसे फ़ीडबैक सर्वेक्षणों के परिणामों के प्रकाशन की माँग करती है। इसके अतिरिक्त, उपभोक्ता संतुष्टि सर्वेक्षण विभिन्न सेवा क्षेत्रों में एक सुस्थापित पद्धति है।

II. पर्याप्त परिचालन संदर्भ स्थापित करने की आवश्यकता संबंधी टिप्पणियों के संबंध में, यह दोहराया जाता है कि सर्वेक्षण तंत्र का उद्देश्य इसे एक पृथक अनुपालन मापदंड के रूप में प्रयोग करने के बजाय प्रवृत्तियों, प्रतिमानों और सुधार की अपेक्षा वाले क्षेत्रों की पहचान करना है।

III. न्यूनतम स्वीकार्य संतुष्टि सीमाओं के सुझावों के संबंध में, मौजूदा ढाँचे में पहले से ही सेवा प्रदाताओं से अपेक्षित है कि वे तिमाही निष्पादन रिपोर्टों के भाग के रूप में पर्याप्त उपभोक्ता फ़ीडबैक आँकड़े प्रस्तुत करें। प्राधिकरण (Authority) आवश्यकता पड़ने पर समय-समय पर अतिरिक्त जानकारी माँग सकता है। यह भी नोट किया जाता है कि शिकायत निवारण पर उपभोक्ता संतुष्टि का स्तर शिकायतों की प्रकृति, भौगोलिक स्थितियों, नेटवर्क की विशेषताओं और उपभोक्ता अपेक्षाओं के आधार पर काफ़ी भिन्न हो सकता

है। फलस्वरूप, कोई एकल एकसमान संतुष्टि सीमा सभी परिस्थितियों में सेवा प्रदाता के निष्पादन को सटीक रूप से प्रतिबिंबित नहीं कर सकती।

IV. इसके अतिरिक्त, इन विनियमों के अंतर्गत प्रस्तावित व्यापक संशोधनों का उद्देश्य उपभोक्ता-उन्मुख शिकायत निवारण तंत्रों में बहुभाषी सुगम्यता को बढ़ाना है। अतः सेवा प्रदाताओं से अपेक्षित है कि वे यह सुनिश्चित करें कि फ़ीडबैक तंत्र सहित उपभोक्ता संवाद माध्यम विभिन्न भाषाई पृष्ठभूमि के उपभोक्ताओं के लिए सुलभ और उपयोगकर्ता-अनुकूल बने रहें। साथ ही, निर्धारित सर्वेक्षण वस्तुनिष्ठ है, संचालित करने और समझने में सरल है तथा एक ऐसी पद्धति को प्रतिबिंबित करता है जिसे विभिन्न सेवा उद्योगों में व्यापक रूप से अपनाया जाता है।

V. फ़ीडबैक सर्वेक्षण संचालित करने की कार्यप्रणाली अथवा तृतीय-पक्ष एजेंसी की नियुक्ति के संबंध में हितधारकों के सुझावों के संदर्भ में, प्राधिकरण (Authority) का मत है कि ऐसे परिचालन-संबंधी पहलुओं को निर्धारित करना विनियामक अतिक्रमण और अनावश्यक सूक्ष्म-विनियमन होगा। तदनुसार, कार्यप्रणाली सेवा प्रदाताओं के परिचालन-संबंधी विवेकाधिकार के भीतर रहेगी।

VI. कुछ हितधारकों ने इंगित किया है कि ट्राई अधिनियम, 1997 की धारा 11(1)(ख)(v) के अंतर्गत ट्राई के लिए सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं का आवधिक सर्वेक्षण करना अपेक्षित है, परंतु यह ट्राई को दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को अपनी स्वयं की सेवाओं का सर्वेक्षण करने और उसके परिणाम प्रकाशित करने के लिए बाध्य करने हेतु सशक्त नहीं करती। इस संबंध में यह नोट किया जाता है कि ट्राई अधिनियम, 1997 की धारा 11(1)(ख)(v) के अंतर्गत उपबंध सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जा रही सेवा की गुणवत्ता के सर्वेक्षण के लिए विशिष्ट है, जबकि विनियम 14क के अंतर्गत निर्धारित सर्वेक्षण एक सीमित फ़ीडबैक तंत्र है जो शिकायत निवारण ढाँचे का अभिन्न अंग है। अधिनियम के अंतर्गत स्वतंत्र रूप से सर्वेक्षण कराने का प्राधिकरण (Authority) का अधिदेश भिन्न है और प्रस्तावित अपेक्षा से अप्रभावित रहता है।

VII. प्रस्तावित फ़ीडबैक सर्वेक्षण ढाँचे का उद्देश्य शिकायतों और अपीलों के बंद होने के तुरंत बाद उपभोक्ता फ़ीडबैक को व्यवस्थित रूप से दर्ज करना और प्राधिकरण (Authority) को शिकायत निवारण तंत्रों की प्रभावशीलता के संबंध में मापन-योग्य संकेतक उपलब्ध कराना है। चूँकि सर्वेक्षण संबंधित सेवा प्रदाता द्वारा निपटाई गई व्यक्तिगत शिकायतों और अपीलों से सीधे जुड़ा है, इसलिए शिकायत के बंद होने के साथ-साथ सर्वेक्षण संचालित करने के लिए सेवा प्रदाता सर्वाधिक उपयुक्त स्थिति में है।

<u>विनियम 15 - रिपोर्टिंग अपेक्षाएँ:</u>

34) <u>शिकायतों और अपीलों के लिए KPI-आधारित रिपोर्टिंग।</u>

a) हितधारकों के सुझाव:

I. कुछ हितधारकों ने प्रत्येक लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र (LSA) के लिए शिकायतों और अपीलों पर सेवा प्रदाताओं द्वारा व्यापक तिमाही निष्पादन रिपोर्ट प्रस्तुत करने और प्रकाशित करने की प्रस्तावित अपेक्षा का समर्थन किया और इसे पारदर्शिता तथा विनियामक जवाबदेही बढ़ाने वाला उपाय माना।

II. कुछ हितधारकों ने तर्क दिया कि सूक्ष्म स्तर की निष्पादन रिपोर्टों का प्रकाशन, जिनकी निगरानी सेवा प्रदाताओं द्वारा पहले से आंतरिक रूप से की जाती है, पर्याप्त परिचालन संदर्भ के बिना आँकड़ों के भ्रांतिपूर्ण निर्वचन का कारण बन सकता है।

III. कुछ हितधारकों ने कहा कि प्रस्तावित तिमाही KPI रिपोर्टिंग ढाँचे के लिए पर्याप्त कार्यान्वयन अवधि उपलब्ध कराना बेहतर होगा, ताकि सेवा प्रदाता अपनी सूचना प्रौद्योगिकी प्रणालियों, डेटा प्रबंधन प्रक्रियाओं और रिपोर्टिंग अवसंरचना का उन्नयन कर सकें।

IV. कुछ हितधारकों ने शिकायतों और अपीलों के लिए प्रस्तावित विस्तृत KPI-आधारित तिमाही रिपोर्टिंग ढाँचे पर पुनर्विचार का पक्ष लिया और सुझाव दिया कि प्रस्तावित सूक्ष्म रिपोर्टिंग अपेक्षाओं के स्थान पर मौजूदा रिपोर्टिंग तंत्र या अधिक परिणामोन्मुख एवं सरलीकृत रिपोर्टिंग ढाँचा जारी रखा जाए।

V. कुछ हितधारकों ने अपील-संबंधी अभिलेखों के लिए प्रस्तावित अभिलेख प्रतिधारण अपेक्षाओं की समीक्षा का सुझाव दिया और प्रतिधारण अवधि कम करने अथवा प्रतिधारण की अवधि निर्धारित करने में सेवा प्रदाताओं को अधिक लचीलापन देने की अनुशंसा की। उन्होंने यह भी अनुशंसा की कि उपभोक्ता केयर नंबर, सामान्य सूचना संख्या (GIN) और अन्य निर्धारित सूचना के प्रकाशन से संबंधित प्रस्तावित अर्धवार्षिक अनुपालन रिपोर्टिंग अपेक्षा को, सहायक दस्तावेज़ी साक्ष्य सहित, समाप्त किया जाए।

VI. कुछ हितधारकों ने कहा कि अपीलों की प्रायः कम रिपोर्टिंग की जाती है और उन्होंने अधिक कठोर विनियामक निगरानी एवं प्रवर्तन का आग्रह किया, शिकायतों को समय से पूर्व बंद किए जाने पर चिंता व्यक्त की तथा शिकायत समाधान के स्वतंत्र सत्यापन के लिए दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (TSPs), उपभोक्ता हित समर्थक समूहों (CAGs) और ट्राई द्वारा संयुक्त रूप से सुलभ एक साझा प्लेटफ़ॉर्म का प्रस्ताव दिया।

VII. कुछ हितधारकों ने स्वतंत्र समीक्षा के लिए ऐसी रिपोर्टें उपभोक्ता हित समर्थक समूहों (CAGs) के साथ साझा करने की अनुशंसा की। उन्होंने पारदर्शिता, संगति और डेटा की विश्वसनीयता में सुधार के लिए मानकीकृत एवं उपभोक्ता-अनुकूल प्रकटीकरण, अतिरिक्त निष्पादन संकेतक तथा आवधिक सत्यापन/लेखा-परीक्षा तंत्र प्रारंभ करके प्रस्तावित तिमाही निष्पादन रिपोर्टिंग ढाँचे को संवर्धित करने की भी अनुशंसा की और यह सुझाव दिया कि प्रस्तावित तिमाही निष्पादन रिपोर्टों (QPRs) के अतिरिक्त, शिकायत संबंधी आँकड़ों की अधिक बार और सूक्ष्म स्तर की सार्वजनिक रिपोर्टिंग उपलब्ध कराकर प्रकटीकरण ढाँचे को सुदृढ़ किया जाए।

b) विश्लेषण:

I. आँकड़ों के भ्रांतिपूर्ण निर्वचन से बचने के लिए पर्याप्त परिचालन संदर्भ की अपेक्षा संबंधी सुझावों के संबंध में, मौजूदा विनियम के विपरीत, जो मुख्यतः अपील-संबंधी रिपोर्टिंग पर केंद्रित है, प्रस्तावित संशोधन प्रत्येक लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र (LSA) के लिए शिकायतों और अपीलों, दोनों की अलग-अलग व्यापक रिपोर्टिंग को अनिवार्य करता है।

II. इसके अतिरिक्त, प्रस्तावित तिमाही निष्पादन रिपोर्टों (QPRs) में निष्पादन संकेतकों की एक विस्तृत श्रृंखला का प्रकटीकरण अपेक्षित है, जिनमें प्राप्त, निपटाई गई और लंबित शिकायतें तथा अपीलें; निर्धारित समय-सीमाओं का अनुपालन, औसत समाधान समय, समाधान की गई शिकायतों का प्रतिशत, उपभोक्ता संतुष्टि का स्तर और सर्वेक्षण परिणाम शामिल हैं। ऐसे प्रकटीकरणों का उद्देश्य उपभोक्ताओं, सेवा प्रदाताओं और ट्राई को शिकायत निवारण के निष्पादन की अधिक व्यापक समझ प्रदान करना है।

रिपोर्टिंग अपेक्षाएँ मूलभूत हैं, सूक्ष्म स्तर की नहीं, और पारदर्शिता तथा विनियामक निगरानी सुनिश्चित करने के लिए अपरिहार्य हैं।

III. पर्याप्त कार्यान्वयन अवधि उपलब्ध कराने संबंधी सुझावों के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि संशोधन में इन विनियमों की अधिसूचना की तिथि से प्राथमिक डेटा के संग्रह, उसके भंडारण, प्रसंस्करण, निष्पादन रिपोर्ट के सृजन तथा प्राधिकरण (Authority) को उनके ऑनलाइन प्रस्तुतीकरण के लिए साठ दिन की अवधि प्रदान की गई है।

IV. डेटा प्रतिधारण अवधि में लचीलापन देने के लिए भी चिंताएँ व्यक्त की गई हैं। प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि लेखा-परीक्षा और निरीक्षण को सुगम बनाने के लिए न्यूनतम छह माह की प्रतिधारण अवधि आवश्यक है। तदनुसार, डेटा की पर्याप्तता और अनुपालन भार के बीच संतुलन स्थापित करने के लिए प्राधिकरण (Authority) का मत है कि छह माह की अवधि उचित है।

V. उपभोक्ता केयर नंबर, सामान्य सूचना संख्या आदि के प्रकाशन की अपेक्षा को समाप्त करने संबंधी सुझावों का निपटान विनियम 5(1) के अंतर्गत किया जा चुका है।

VI. शिकायत समाधान के स्वतंत्र सत्यापन के लिए दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (TSPs), उपभोक्ता हित समर्थक समूहों (CAGs) और ट्राई द्वारा संयुक्त रूप से सुलभ साझा प्लेटफ़ॉर्म के सुझाव के संबंध में, विनियम 11 के अंतर्गत उपभोक्ता शिकायत निवारण निगरानी समिति का प्रस्ताव इस पहलू का पर्याप्त रूप से समाधान करता है।

VII. मानकीकृत प्रकटीकरण प्रारंभ करने संबंधी सुझावों के संबंध में, प्रस्तावित संशोधन में पहले से ही सेवा प्रदाताओं से अपेक्षित है कि वे प्रत्येक तिमाही की समाप्ति के पंद्रह दिन के भीतर अपनी वेबसाइटों, पोर्टलों और एप्लिकेशनों पर व्यापक निष्पादन रिपोर्टें प्रकाशित करें। इन रिपोर्टों में पर्याप्त शिकायत और अपील संबंधी आँकड़े, समाधान की समय-सीमाएँ, लंबितता का स्तर, उपभोक्ता संतुष्टि संबंधी मापदंड और सर्वेक्षण परिणाम शामिल हैं, जिससे पारदर्शिता और परिचालन व्यवहार्यता के बीच उपयुक्त संतुलन स्थापित होता है। अधिक बार रिपोर्टिंग से अनुपालन भार बढ़ सकता है, परिचालन संबंधी बड़ी मात्रा के आँकड़ों का निरंतर सत्यापन आवश्यक हो सकता है और संभवतः अनंतिम आँकड़ों का प्रकाशन हो सकता है जिनमें बाद में संशोधन की आवश्यकता पड़े।

VIII. साथ ही, विनियम 15(2)(क) और विनियम 15(2)(ख) एक गैर-विस्तृत (non-exhaustive) रिपोर्टिंग ढाँचा निर्धारित करते हैं और विशेष रूप से यह प्रावधान करते हैं कि रिपोर्ट में चिह्नित प्रमुख निष्पादन संकेतक (KPIs) शामिल होंगे। इसके अतिरिक्त, विनियम 15(2)(घ) प्राधिकरण (Authority) को आवश्यकतानुसार समय-समय पर रिपोर्टिंग अपेक्षाओं में संशोधन या परिवर्तन करने के लिए सशक्त करता है।

IX. अतः प्रस्तावित ढाँचा पहले से ही विनियामक अनुभव, उपभोक्ता आवश्यकताओं और बाज़ार के विकास के आधार पर भविष्य में अतिरिक्त रिपोर्टिंग मापदंड निर्धारित करने के लिए पर्याप्त लचीलापन प्रदान करता है, और इसके लिए विनियमों में बार-बार संशोधन की आवश्यकता नहीं होगी।

X. कुछ हितधारकों ने समीक्षा के लिए रिपोर्टें उपभोक्ता हित समर्थक समूहों (CAGs) के साथ साझा करने का सुझाव दिया। प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि रिपोर्टें सार्वजनिक क्षेत्र में प्रकाशित की जाएँगी, जिनका उपयोग समीक्षा के लिए किया जा सकता है।

<u>विनियम 17 - दूरसंचार उपभोक्ता चार्टर:</u>

<u>उप-विनियम (1), (2) और (3)</u>

35) <u>दूरसंचार उपभोक्ता चार्टर में सूचना।</u>

a) हितधारकों के सुझाव:

I. यह सुझाव दिया गया कि भौतिक प्रतियाँ रखने की प्रस्तावित अपेक्षा के स्थान पर दूरसंचार उपभोक्ता चार्टर वेबसाइट और मोबाइल एप्लिकेशन जैसे डिजिटल माध्यमों से उपलब्ध कराया जाए।

b) विश्लेषण:

I. प्राधिकरण (Authority) ने दूरसंचार उपभोक्ता चार्टर की भौतिक प्रतियाँ बंद करने और इसकी उपलब्धता को केवल वेबसाइट एवं मोबाइल एप्लिकेशन जैसे डिजिटल प्लेटफ़ॉर्मों तक सीमित करने संबंधी हितधारकों के सुझावों का परीक्षण किया है।

II. यह नोट किया जाता है कि उपभोक्ता सूचना के प्रसार के लिए डिजिटल माध्यमों को अपनाए जाने में वृद्धि हो रही है और सेवा प्रदाताओं द्वारा उपभोक्ता-संबंधी जानकारी को अपनी वेबसाइटों, मोबाइल एप्लिकेशनों और अन्य डिजिटल इंटरफ़ेस के माध्यम से सहज रूप से उपलब्ध कराने के प्रयास किए जा रहे हैं। तथापि, यह भी सत्य है कि दूरसंचार उपभोक्ता चार्टर एक मूलभूत दस्तावेज़ है जो उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों, दायित्वों, उपलब्ध सेवाओं, शिकायत निवारण तंत्रों और सेवा से संबंधित अन्य महत्वपूर्ण जानकारी से अवगत कराता है।

III. प्रसार के लिए केवल डिजिटल माध्यमों पर निर्भरता से अनजाने में उपभोक्ताओं की कुछ श्रेणियाँ बाहर रह सकती हैं, जिनकी डिजिटल उपकरणों, इंटरनेट कनेक्टिविटी अथवा ऐसी जानकारी तक पहुँचने के लिए आवश्यक डिजिटल साक्षरता तक सीमित पहुँच हो। यह विशेष रूप से ग्रामीण और दूरस्थ क्षेत्रों में रहने वाले उपभोक्ताओं, वरिष्ठ नागरिकों, आर्थिक रूप से वंचित उपभोक्ताओं और समाज के उन अन्य वर्गों के लिए प्रासंगिक है जो संचार के भौतिक माध्यमों पर निर्भर बने रह सकते हैं।

IV. तदनुसार, प्राधिकरण (Authority) का मत है कि समावेशिता को बढ़ावा देने, सूचना की विषमता को कम करने और यह सुनिश्चित करने के लिए कि उपभोक्ताओं की कोई भी श्रेणी आवश्यक उपभोक्ता सूचना तक पहुँच से वंचित न रहे, वेबसाइटों और मोबाइल एप्लिकेशनों के माध्यम से डिजिटल प्रसार के साथ-साथ दूरसंचार उपभोक्ता चार्टर की भौतिक उपलब्धता बनाए रखना आवश्यक है।

V. साथ ही, ऐसी भौतिक प्रतियाँ केवल सेवा की सदस्यता के समय एक बार ही उपलब्ध कराना आवश्यक है।

<u>विनियम 18 - निरीक्षण और लेखा-परीक्षा,</u>

<u>विनियम 18क - विनियामक समीक्षा,</u>

<u>विनियम 18ख - विनियमों के उपबंधों के उल्लंघन के परिणाम,</u>

<u>विनियम 18ग - वित्तीय हतोत्साहन का भुगतान:</u>

36) <u>लेखा-परीक्षा, विनियामक समीक्षा, अननुपालन के परिणाम और वित्तीय हतोत्साहन के भुगतान संबंधी उपबंध।</u>

a) हितधारकों के सुझाव:

I. कुछ हितधारकों ने सैद्धांतिक रूप से वित्तीय हतोत्साहन (FDs) लागू करने का समर्थन किया, इसे विनियामक अनुपालन और जवाबदेही को सुदृढ़ करने का उपाय मानते हुए तथा व्यक्तिगत उपभोक्ताओं और बड़े सेवा प्रदाताओं के बीच सौदेबाज़ी की शक्ति में अंतर्निहित असंतुलन को देखते हुए, अनुपालन सुनिश्चित करने और जवाबदेही बढ़ाने के लिए आवश्यक और आनुपातिक तंत्र माना। उन्होंने कहा कि सेवा गुणवत्ता (QoS) मापदंड समग्र स्तर पर नेटवर्क अपटाइम को मापते हैं, जबकि यह विनियम व्यक्तिगत उपभोक्ता शिकायतों के कुप्रबंधन का समाधान करता है - इसलिए इसमें दोहरे दंड की स्थिति नहीं है।

II. कुछ हितधारकों ने शिकायतों/अपीलों के अनुचित निपटान और तिमाही निष्पादन रिपोर्टों (QPRs) के विलंबित प्रस्तुतीकरण के लिए प्रस्तावित वित्तीय हतोत्साहन ढाँचे को हटाने का आग्रह किया और इसके विधिक आधार, आनुपातिकता तथा विनियामक दृष्टिकोण के संबंध में चिंताएँ व्यक्त कीं। उन्होंने सेवा गुणवत्ता विनियमों के अंतर्गत वित्तीय हतोत्साहन के विद्यमान होने को देखते हुए दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (TSPs) पर दोहरे दंड अधिरोपित किए जाने पर भी तर्क दिया और वित्तीय हतोत्साहन लागू करने को अनावश्यक वित्तीय एवं परिचालन भार बताते हुए उसका विरोध किया।

III. कुछ हितधारकों ने शिकायत और अपील अभिलेखों के लिए प्रस्तावित अनिवार्य एक वर्ष की अभिलेख प्रतिधारण अपेक्षा की समीक्षा का सुझाव दिया, जिसके लिए छोटी प्रतिधारण अवधि निर्धारित करने अथवा अधिक परिचालन लचीलापन देने, जैसे शिकायत और अपील अभिलेखों की प्रतिधारण अपेक्षाओं को विनियम 7 के अनुरूप बनाने की बात कही, यह तर्क देते हुए कि निपटान के तीन माह पश्चात् प्रतिधारण असंगत है और इससे उपभोक्ता को सीमित अतिरिक्त लाभ मिलता है।

IV. कुछ हितधारकों ने स्वतंत्र लेखा-परीक्षाओं, शिकायत निपटान पद्धतियों की आवधिक समीक्षा, संवर्धित निगरानी तंत्रों, उपभोक्ता हित समर्थक समूहों (CAGs) की अधिक भागीदारी तथा नियमित सार्वजनिक संवाद और ट्राई की वेबसाइट पर आवधिक स्वतंत्र लेखा-परीक्षा रिपोर्टों के प्रकाशन के माध्यम से अधिक पारदर्शिता के द्वारा अनुपालन और प्रवर्तन ढाँचे को सुदृढ़ करने की भी अनुशंसा की।

V. कुछ हितधारकों ने दंड के निवारक प्रभाव को बढ़ाने के लिए उसे उल्लंघनों के पैमाने, प्रभावित उपभोक्ताओं की संख्या, अननुपालन की पुनरावृत्ति या राजस्व जैसे कारकों से जोड़ने का सुझाव दिया। यह भी सुझाव दिया गया कि जहाँ दंड अधिरोपित किए जाएँ, वहाँ उपयुक्त उपभोक्ता प्रतिकर पर विचार किया जा सकता है।

VI. अन्य हितधारकों ने दंड अधिरोपित करने के लिए वस्तुनिष्ठ और स्पष्ट रूप से परिभाषित मानदंड प्रारंभ करके तथा व्यक्तिगत शिकायत-स्तरीय आकलन के बजाय प्रणालीगत अननुपालन से जुड़ा श्रेणीबद्ध या सीमा-आधारित दृष्टिकोण अपनाकर प्रस्तावित वित्तीय हतोत्साहन ढाँचे की समीक्षा का

सुझाव दिया, साथ ही 'अनुचित खारिजी/निपटान' से संबंधित उपबंधों में इस पद को स्पष्ट रूप से परिभाषित करके, अनुचित निपटान गठित करने वाली दृष्टांतात्मक परिस्थितियाँ निर्दिष्ट करके तथा अनुचित रूप से बंद की गई शिकायतों को पुनः खोलने का अनुरोध करने के अधिकार जैसे सुरक्षा उपाय प्रारंभ करके अधिक स्पष्टता की माँग की।

b) विश्लेषण:

I. यह नोट किया जाता है कि अनुचित निपटान विनियम के उपबंधों के अननुपालन से संबंधित है, अर्थात् शिकायत या अपील को निर्धारित प्रक्रिया, समय-सीमाओं या अनिवार्य दायित्वों आदि का पालन किए बिना बंद कर दिया गया।

II. पूर्वगामी की व्यापकता पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, अनुचित निपटान में अननुपालन के निम्नलिखित उदाहरण शामिल होंगे:

i. विनियम 7(1) के अंतर्गत शिकायत प्राप्त होते ही उसे पंजीकृत न करना और विशिष्ट डॉकेट संख्या आवंटित न करना;

ii. विनियम 6(1)(ख) के अंतर्गत, जहाँ भी इन विनियमों के अनुसार अपेक्षित हो, निर्धारित माध्यमों से उपभोक्ता को शिकायत की स्थिति, की गई कार्रवाई, अपेक्षित समाधान समय-सीमा, विलंब के कारण या अंतिम निर्णय संप्रेषित न करना;

iii. विनियम 7(3) के अंतर्गत उपभोक्ता को शिकायत पर की गई कार्रवाई के साथ-साथ अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील प्रस्तुत करने की प्रक्रिया संप्रेषित न करना;

iv. विनियम 8 के अंतर्गत, जहाँ भी अपेक्षित हो, विलंब के कारणों को अभिलिखित और संप्रेषित किए बिना इन विनियमों के अंतर्गत निर्धारित समय-सीमाओं के भीतर शिकायतों या अपीलों का निपटान न करना;

v. विनियम 14(1) के अंतर्गत निर्धारित माध्यमों से विशिष्ट अपील संख्या आवंटित और संप्रेषित करके अपील प्राप्त होते ही उसकी पावती न देना;

vi. विनियम 14(3) के अंतर्गत अपीलीय प्राधिकारी का निर्णय निर्धारित समय के भीतर संप्रेषित न करना और उसे वेबसाइट, मोबाइल एप्लिकेशन या अन्य निर्धारित प्लेटफ़ॉर्मों पर अद्यतन न करना;

vii. विनियम 14क के अंतर्गत शिकायत या अपील के बंद होने या निपटान पर निर्धारित ऑनलाइन शिकायत/अपील फ़ीडबैक सर्वेक्षण संचालित न करना।

III. कुछ हितधारकों ने वित्तीय हतोत्साहन की वैधता पर प्रश्न उठाए और तर्क दिया कि ट्राई अधिनियम, 1997 प्राधिकरण (Authority) को प्रत्यायोजित विधान के माध्यम से वित्तीय हतोत्साहन अधिरोपित करने की शक्ति प्रदान नहीं करता। इस संबंध में, ट्राई अधिनियम, 1997 का संदर्भ दिया जाता है, जो प्राधिकरण (Authority) को न केवल विनियमन करने, बल्कि विनियमों और टैरिफ आदेशों के उपबंधों का अनुपालन सुनिश्चित करने

की भी शक्ति प्रदान करता है। 'सुनिश्चित करना' (ensure) शब्द का अर्थ अनिवार्यता सूचित करता है, अर्थात् 'निश्चित करना'। इसके अतिरिक्त, माननीय उच्चतम न्यायालय ने 17 अगस्त 2007 के अपने निर्णय में, सिविल अपील संख्या 2104/2006 (Central Power Distribution Co. & Ors Vs. CERC & Anr) में, अन्य बातों के साथ यह अभिनिर्धारित किया कि "यह सुस्थापित है कि विनियमन करने की शक्ति में उसे प्रवर्तित करने की शक्ति भी समाहित होती है"। ट्राई अधिनियम, 1997 की प्रस्तावना से स्पष्ट होने वाले और ट्राई पर लागू होने वाले इसके अधिनियमन के मुख्य प्रयोजन हैं:

i. दूरसंचार सेवाओं को विनियमित करना;

ii. दूरसंचार सेवाओं के सेवा प्रदाताओं और उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना; और

iii. दूरसंचार क्षेत्र की व्यवस्थित वृद्धि सुनिश्चित करना।

ट्राई अधिनियम, 1997 के विभिन्न उपबंधों को पढ़ने से यह स्पष्ट होता है कि विधायिका ने उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण को सर्वोपरि महत्व दिया है।

IV. उपभोक्ता के हितों के संरक्षण का कर्तव्य प्राधिकरण (Authority) पर डालने के अतिरिक्त, ट्राई अधिनियम, 1997 की धारा 11(1)(घ) ट्राई को ऐसे अन्य कार्य, जिनमें अधिनियम के उपबंधों को कार्यान्वित करने के लिए आवश्यक प्रशासनिक और वित्तीय कार्य शामिल हैं, करने की शक्ति प्रदान करती है। उच्चतम न्यायालय के अनेक निर्णय हैं जिनमें माननीय न्यायालय ने बार-बार इस सिद्धांत को दोहराया है कि विधान को इस प्रकार पढ़ा और निर्वचित किया जाना चाहिए कि उसके अधिनियमन का प्रयोजन आगे बढ़े और ऐसे ढंग से नहीं जिससे उसके मुख्य उद्देश्यों का अपकर्ष हो। माननीय उच्चतम न्यायालय ने State of Karnataka Vs. Vishwabharthi House Building Co-operative Societies and Ors. [(2004) 5 SCC 430] के मामले में अपने निर्णय में माननीय गुवाहाटी उच्च न्यायालय के Arabind Das Vs. State of Assam & Ors. [AIR 1981 Gau 18 (FB)] के मामले में दिए गए निर्णय का उल्लेख किया है, जिसमें अन्य बातों के साथ यह अभिनिर्धारित किया गया था कि जहाँ कोई संविधि कोई शक्ति प्रदान करती है, वहाँ ऐसी शक्ति यह इंगित करती है कि उस शक्ति के प्रयोग के लिए वैध कदम उठाए जा सकते हैं, भले ही वे कदम संविधि में स्पष्ट रूप से उल्लिखित न हों। माननीय न्यायालय ने यह भी अभिनिर्धारित किया कि यह निर्धारित करने में कि किसी सांविधिक प्राधिकारी द्वारा दावा की गई कोई शक्ति संविधि द्वारा विशेष रूप से प्रदत्त शक्तियों की आनुषंगिक या सहायक मानी जा सकती है या नहीं, न्यायालय को न केवल यह देखना चाहिए कि क्या वह शक्ति संविधि के उपबंधों से युक्तियुक्त विवक्षा द्वारा व्युत्पन्न हो सकती है, बल्कि यह भी देखना चाहिए कि क्या ऐसी शक्तियाँ संविधि के उस उपबंध के प्रयोजनों को पूरा करने के लिए आवश्यक हैं जो प्राधिकारी को ऐसी शक्तियों के प्रयोग में प्राधिकार देता है।

V. प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि प्रस्तावित ढाँचा दोहरे दंड के समान नहीं है। एक्सेस (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2024 तथा दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (चतुर्थ संशोधन) विनियम, 2026 ट्राई अधिनियम, 1997 की धारा 36 द्वारा प्राधिकरण (Authority) को प्रदत्त शक्तियों के अंतर्गत जारी किए गए हैं और भिन्न-भिन्न विनियामक उद्देश्यों की पूर्ति करते हैं। एक्सेस (वायरलाइन और वायरलेस) और ब्रॉडबैंड (वायरलाइन और वायरलेस) सेवा की सेवा गुणवत्ता के मानक विनियम, 2024 समग्र स्तर (अर्थात् LSA स्तर) पर नेटवर्क निष्पादन का समाधान करते हैं, जबकि दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (चतुर्थ संशोधन) विनियम,

2026 उपभोक्ता शिकायत निवारण ढाँचे पर केंद्रित हैं। यह नोट किया जाता है कि सेवा गुणवत्ता विनियमों के अंतर्गत QoS विनियमों के विनियम 13 के अंतर्गत अनुपालन रिपोर्टें प्रस्तुत न करने तथा LSA स्तर पर मानदंडों को पूरा न करने पर वित्तीय हतोत्साहन लागू होते हैं। तथापि, दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण (चतुर्थ संशोधन) विनियम, 2026 के प्रस्तावित संशोधन में वित्तीय हतोत्साहन प्रस्तावित संशोधन के विनियम 15 में निर्दिष्ट तिमाही निष्पादन रिपोर्टें (QPRs) प्रस्तुत न करने और विनियामक समीक्षा के दौरान उजागर किए गए अननुपालन के मामलों में लागू होते हैं। इसके अतिरिक्त, प्राधिकरण (Authority) वित्तीय हतोत्साहन (FDs) के एकपक्षीय अधिरोपण की परिकल्पना नहीं करता और ऐसी किसी कार्रवाई से पूर्व सेवा प्रदाताओं को अपना पक्ष प्रस्तुत करने का पर्याप्त अवसर देगा।

VI. छोटी प्रतिधारण अवधि की माँगों के संबंध में, प्राधिकरण (Authority) नोट करता है कि 6 माह की अवधि पर्याप्त होगी और विनियम 7 के अनुरूप है। लेखा-परीक्षा और निरीक्षण को सुगम बनाने के लिए न्यूनतम छह माह की प्रतिधारण अवधि आवश्यक है। तदनुसार, डेटा की पर्याप्तता और अनुपालन भार के बीच संतुलन स्थापित करने के लिए प्राधिकरण (Authority) का मत है कि छह माह की अवधि उचित है।

VII. हितधारकों ने उपभोक्ता हित समर्थक समूहों की अधिक भागीदारी के माध्यम से पारदर्शिता बढ़ाने का सुझाव दिया है। यह देखा गया है कि प्रस्तावित संशोधन इस पहलू का पर्याप्त रूप से समाधान करते हैं।

VIII. हितधारकों ने दंड को उल्लंघनों के पैमाने से जोड़ने तथा श्रेणीबद्ध सीमा-आधारित दृष्टिकोण प्रारंभ करने का सुझाव दिया। यह नोट किया जाता है कि अनुचित निपटान के प्रस्तावित मानदंड दंड के ऐसे आधारों को पर्याप्त रूप से स्पष्ट करते हैं।

IX. हितधारकों ने दंड के लिए उपभोक्ता प्रतिकर का सुझाव दिया। ऐसे विषय व्यक्तिगत शिकायतों के निपटान के समान हैं, जो ट्राई अधिनियम, 1997 के अंतर्गत उसके विनियामक अधिदेश में शामिल नहीं है।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

New Delhi, the 2nd November, 2026

TELECOM CONSUMERS COMPLAINT REDRESSAL (FOURTH AMENDMENT) REGULATIONS, 2026

(07 of 2026)

No. C-23/1/(1)/2026-CA.—In exercise of the powers conferred by section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11, of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations further to amend the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012 (1 of 2012), namely: -

1. Short title and commencement. —

(1) These regulations may be called the Telecom Consumers Complaint Redressal (Fourth Amendment) Regulations, 2026.

(2) These regulations shall come into force after thirty days from the date of their publication in the Official Gazette, except –

(i) regulation 12, regulation 16, regulation 17 and regulation 20, which shall come into force after sixty days; and

(ii) sub-regulations (c), (f), (g) of regulation 4 and regulation 21, which shall come into force after ninety days,

from the date of publication of these regulations in the Official Gazette.

2. In regulation 1 of the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012 (1 of 2012) (hereinafter referred to as the "principal regulations"), for sub-regulation (3), the following sub-regulation shall be substituted, namely: -

"(3) These regulations shall apply to all service providers providing

(i) Access service; and

(ii) Internet service:

Provided that nothing contained in these regulations shall apply to an Internet Service Provider whose total number of subscribers on the last day of the preceding financial year does not exceed ten thousand:

Provided further that an Internet Service Provider covered under the first proviso shall establish a suitable mechanism for redressal of consumer complaints and may voluntarily follow the provisions of these regulations:

Provided also that where, after the publication of the Telecom Consumers Complaint Redressal (Fourth Amendment) Regulations, 2026, the total number of subscribers of an Internet Service Provider exceeds ten thousand, such Internet Service Provider shall comply with the provisions of these regulations within thirty days from the last day of the month in which its subscriber base exceeds ten thousand, except --

(i) regulation 11, regulation 14A, regulation 15 and regulation 18, which shall be complied with within sixty days; and

(ii) sub-regulations (3), (9), (10), (11) and (12) of regulation 3 and regulation 18A, which shall be complied with within ninety days,

after the date of publication of these regulations in the Official Gazette.

Explanation. — For the purposes of this proviso, the periods of thirty days, sixty days and ninety days shall be computed from the last day of the month in which the subscriber base of the Internet Service Provider crosses ten thousand.".

3. In regulation 2 of the principal regulations, --

(a) for clause (b), the following clause shall be substituted, namely: -

"(b) **"Access Services"** means the telecommunication services provided by a licensee or authorised entity to users for conveyance of voice or non-voice messages through wireline or wireless telecommunication network;";

(b) clause (e), clause (f) and clause (g) shall be deleted;

(c) after clause (h), the following clause shall be inserted, namely: -
"(ha) **"Complaint Monitoring System"** means any World Wide Web-based system using client server architecture or other similar architecture, established under sub-regulation (1) of regulation 6, to register, track or monitor and manage complaints, appeals, service requests and service queries of the consumer;";

(d) after clause (j), the following clause shall be inserted, namely: -
"(ja) **"Feedback Survey"** means online consumer feedback obtained after the resolution or closure of the complaint or appeal;";

(e) after clause (k), the following clauses shall be inserted, namely: -
"(ka) "Grievance Redressal Mechanism" means the mechanism established by a service provider for redressal of consumer grievances, comprising of Complaint Centre, Complaint Monitoring System and the Appellate Authority;";

(kb) **"Internet"** is a global system that —

(i) is logically linked together by a globally unique address, based on internet protocol or its subsequent enhancements or upgradations; and

(ii) is able to support communications using the transmission control protocol or internet protocol suite or its subsequent enhancements or upgradations, and all other protocols compatible with internet protocol;";

(f) for clause (l), the following clause shall be substituted, namely: -
"(l) **"Internet Services"** means the telecommunication services to access the internet;";

(g) for clause (m), the following clause shall be substituted, namely: -
"(m) **"Originating Access Provider"** or **"OAP"** means the Access Provider who has provided the telecom resources to a sender of commercial communication as defined in Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulation 2018;";

(h) for clause (o), the following clause shall be substituted, namely: -
"(o) **"Service Provider"** means any entity having a license under the Indian Telegraph Act, 1885, or an authorization under the Telecommunications Act, 2023, for providing services covered under sub-regulation (3) of regulation 1;";

(i) after clause (p), the following clause shall be inserted, namely: -
"(pa) **"Service Query"** means any query made by the consumer regarding the services provided by the Service Provider;";

(j) for clause (r), the following clause shall be substituted with namely: -
"(r) **"Terminating Access Provider"** or **"TAP"** means the Access Provider of which a subscriber is the recipient of commercial communication as defined in Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulation 2018;";

(k) clause (s) shall be deleted.

4. In regulation 3 of the principal regulations, --

(a) for sub-regulation (1), the following sub-regulation shall be substituted, namely: -
"(1) Every service provider shall establish a Complaint Centre for redressal of complaints and for addressing service requests and service queries of its consumers:

Provided that the complaint centre established by the service providers before the commencement of the Telecom Consumers Complaint Redressal (Fourth Amendment) Regulations, 2026 shall continue to

be the Complaint Centre for the purpose of these regulations and shall be made compliant with these regulations within the stipulated timelines:

Provided further that a service provider, who is providing different services in a licensed service area, may, at its option, set up one or more Complaint Centres, being common or separate, for such services being provided by it:

Provided also that a Complaint Centre for a service area shall provide the service in at least one of the other official languages of the states in the licensed service area, where applicable, in addition to Hindi and English, as per the option exercised by the consumer:

Provided also that the Complaint Centre shall register appeal, if any, preferred by the consumer through Consumer Care Number or through a separate dedicated number.";

(b) sub-regulation (2) shall be deleted;

(c) for sub-regulation (3), the following sub-regulation shall be substituted, namely: -
"(3) Every Complaint Centre shall operate round the clock on all days of the week and shall provide efficient consumer assistance through human representatives or automated systems or AI agents or other customer-centric technological solutions, or a combination thereof, round the clock:

Provided that consumer assistance through a human representative shall be made available for a minimum of sixteen hours daily, on all days of the week:

Provided further that consumer shall get a notification that he is communicating with an AI Agent as and when such a situation occurs.

Provided also that automated systems or AI agents or other consumer-centric technological solutions deployed at Complaint Centre shall operate with appropriate human oversight:

Provided also that the Complaint Centre shall register appeals round the clock and shall provide assistance through a human representative for registration of appeals during the hours when human representatives are available at the Complaint Centre.";

(d) for sub-regulation (7), the following sub-regulation shall be substituted, namely: -
"(7) The Consumer Care Number shall not be chargeable to consumers";

(e) in sub-regulation (8), the words "for Basic telephone services, Cellular mobile telephone service and Internet service," shall be deleted;

(f) for sub-regulation (9) the following sub-regulation shall be substituted, namely: -
"(9) Every service provider shall ensure that automated systems such as IVRS, conversational AI agents or any other consumer-centric technology, if installed on a Consumer Care Number, provides options for–

(a) Language selection
(b) selecting the nature of request from among the following;
    (i) 'Complaints',
    (ii) 'Appeals',
    (iii) 'Service Request/Query';
(c) accessing context-specific sub-menu for each category of complaint, appeal, service request or service queries;
(d) connecting with a human consumer care representative from within each category referred to in clause (b); and
(e) availing a call-back facility where the consumer is waiting in a queue to connect with a human consumer care representative.";

(g) after sub-regulation (9), the following sub-regulations shall be inserted, namely: -
"(10) Every service provider shall ensure that a consumer is able to register complaints or appeals and raise service request or service queries through their web portal/ website as well as mobile application, and each of these should provide options for -

(a) selecting the nature of request from among the following;

(i) 'Complaint',
(ii) 'Appeal',
(iii) 'Service Request or Query'

(b) accessing a context-specific sub-menu for each category under complaints, appeals, service requests or service queries through automated systems, chatbots, AI agents or other consumer centric technologies;

(c) entering text or voice note to allow the consumer to share the details of their issue, in case they wish to give additional information;

(d) receiving regular updates and information regarding the status, actions taken, and projected resolution timelines for their complaints through the application interface, until final resolution, including -

(i) the initial update regarding the acknowledgement of service request/complaint with docket number;
(ii) the relevant information regarding expected time for resolution and information about allotment of technician/ service engineer, if required;
(iii) acknowledgement of delay in case a complaint resolution is likely to exceed the anticipated time, as informed to the consumer under sub-clause (ii), along with reasons for such delay and the estimated timeline for resolution;
(iv) a confirmation message, once the complaint is closed, with Feedback survey link.

(11) Service Provider may also enable a consumer to register complaints or appeals and raise requests or queries through any other consumer-centric technological solutions (including chatbots, AI agents, messaging platforms such as WhatsApp etc.).

Provided that all such solutions, either already deployed or that may be deployed in future, shall provide the same options provided under sub-regulation (9) and sub-regulation (10).

(12) Every service provider shall, for the purpose of making Information and Communication Technology accessible to Persons with Disabilities (PwD), -

(a) equip dedicated desks or helplines in their Complaint Centre or Consumer support centres, with personnel or assistive technology capable of receiving calls from PwDs;
(b) route the calls from PwD category subscribers to such dedicated desk or helpline and ensure that necessary step-by-step assistance is provided to them; and
(c) ensure that their mobile app and website and portal have accessibility features in accordance with the applicable guidelines or standards on accessibility for Persons with Disabilities issued by the Government of India as amended from time to time.".

5. In regulation 4 of the principal regulations the following changes shall be made, namely:

(a) In sub-regulation (1), the words "within forty-five days from the date of commencement of these regulations,", shall be deleted,

(b) After sub-regulation (1), following proviso shall be inserted

"Provided that the General Information number already established by the service providers shall continue to be operational for the purpose of these regulations."

(c) In second proviso, the words "*that"* shall be substituted with "*further that"* and the words "toll free" shall be substituted with "non-chargeable".

6. In regulation 5 of the principal regulations, -

(a) in sub-regulation (1), --
i. the words "within forty-five days from the date of commencement of these regulations,", shall be deleted,
ii. for clause (a), the following clause shall be substituted, namely: -

"(a) public notice in a leading newspaper each in Hindi, English and additionally at least one of the other official languages of the state, where applicable, in the licensed service area and such notice shall be given below the regular commercial advertisement of the service provider;";

iii. for clause (b), the following clause shall be substituted, namely: -
"display on the website of the service provider, as well as on the mobile application";

iv. for clause (c), the following clause shall be substituted, namely: -
"(c) disseminate the Consumer Care Number and other mandatory consumer information to all consumers through SMS broadcast at least once every six months;";

(b) after sub-regulation (3), the following sub-regulation shall be inserted, namely: -

"(4) Every service provider shall prominently display a dedicated section titled "Customer Care" on the home page of their website, containing statistics and details relating to -
(a) details of Complaint Centre;
(b) details of Appellate Authority;
(c) report of consumer feedback surveys as provided under regulation 14A;
(d) quarterly performance reports as provided under sub-regulation (2) of regulation 15;".

7. In regulation 6 of the principal regulations, -

(a) for sub-regulation (1), the following sub-regulation shall be substituted, namely:-
"(1) Every service provider shall –
(a) establish a Complaint Monitoring System to enable the consumers to monitor the status of their complaints; and
(b) ensure that consumers receive regular updates and information regarding the status, actions taken, and projected timelines for resolution of their complaints or appeal or service request or service query through the application interface, as well as email and SMS, until final resolution of the complaint, appeal, service request or service query, as the case may be:

Provided that the Complaint Monitoring System already established by the service providers shall continue to be the Complaint Monitoring System for the purpose of these regulations and shall be made compliant with these regulations within the stipulated timelines.";

(b) in sub-regulation (2), --
(i) for clause (a), the following clause shall be substituted, namely: -
"(a) immediately upon establishment of the Complaint Monitoring System under sub-regulation (1), ensure that the web address (Uniform Resource Locator) of the Complaint Monitoring System, along with information regarding the procedure for monitoring complaints, is made available to consumers through the channels of dissemination specified under sub-regulation (1) of regulation 5";
(ii) for clause (b), the following clause shall be substituted, namely: -
"(b) continue to make available such information, at least once in six months, through the dissemination channels of the service provider provided under sub-regulation (1) of regulation 5;";

(c) for sub-regulation (3), the following sub-regulation shall be substituted, namely:-
"(3) Any changes in the web address (Uniform Resource Locator) of the Complaint Monitoring System or major overhaul or comprehensive reform of the mobile application shall be intimated to the consumers in the same manner as specified under sub–regulation (2) of this regulation.";

(d) in sub-regulation (4), for the words " 'Web Based Complaint Monitoring System' ", the words "Complaint Monitoring System" shall be substituted;.

8. In regulation 7 of the principal regulations, --
(a) in sub-regulation (1), --
(i) the first proviso shall be deleted;
(ii) in the second proviso, the word "further" shall be deleted;

(b) in sub-regulation (2), for the word "three" appearing after the words "minimum period of" and before the word "months", the word "six" shall be substituted;

(c) in sub-regulation (3), --

(i) in clause (a), in sub-clause (i), after the words "through SMS", the words "and email, if available" shall be inserted;

(ii) in clause (b), in sub-clause (i), for the words "or email or post", the words "and email, if available" shall be substituted;.

9. For regulation 8 of the principal regulations, for sub-regulation (1) and sub-regulation (2), the following sub-regulations shall be substituted, namely: -

"(1) Every service provider shall, where a timeframe has been specified under the Standards of Quality of Service of Access (Wireline and Wireless) and Broadband (Wireline and Wireless) Service Regulations, 2024 (06 of 2024), the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2018 (06 of 2018) and the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 (02 of 2012) issued by the Authority, ensure redressal of complaints and provisioning of service requests in accordance with such timeframe.

(2) In case no timeframe has been specified under the The Standards of Quality of Service of Access (Wireline and Wireless) and Broadband (Wireline and Wireless) Service Regulations, 2024 (06 Of 2024), the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2018 (06 of 2018) and the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 (02 of 2012) issued by the Authority, the complaints and service requests shall be addressed within three days.".

10. In regulation 9 of the principal regulations, --

(a) for sub-regulation (2), the following sub-regulation shall be substituted, namely: -

"(2) A consumer may prefer an appeal under sub-regulation (1) either directly to the Appellate Authority, by email, mobile application, website or portal, or post or in person, or through the Consumer Care Number established by the service provider:

Provided that in case of the appeal preferred is in respect of a complaint regarding receipt of unsolicited commercial communications, -

(i) the consumer shall also be able to prefer such appeal through any of the modes specified for lodging a complaint under the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2018;

(ii) the access provider shall establish necessary mechanism for communicating the appeal received by the Terminating Access Provider through any of the modes, to the concerned Appellate Authority of the Originating Access Provider.

Explanation: For the purpose of this sub-regulation post includes courier.";

(b) in sub-regulation (3), for the words "thirty days" wherever they appear, the words "fifteen days" shall be substituted.

11. In regulation 10 of the principal regulations, --

(a) in sub-regulation (1), --

(i) the words "within forty-five days of the commencement of these regulations" shall be deleted;

(ii) in the first proviso, after the words "for such services being provided by it", the words "in each licensed service area" shall be inserted;

(iii) for the second proviso, the following proviso shall be substituted, namely: -

"*Provided further* that a service provider having all India license or authorization, may, for the purpose of these regulations, establish one or more Appellate Authorities for its service areas";

(b) for sub-regulation (2), the following sub-regulation shall be substituted, namely: -

"(2) The Appellate Authority shall consist of one or more persons who shall be regular employees in the management of the service provider, and shall have at least five years' experience";

(c) for sub-regulation (3), the following sub-regulation shall be substituted, namely: -

"(3) Every service provider shall, immediately on establishment of the Appellate Authority, ensure that the details of the Appellate Authority, including the names, designation, telephone number, address and email address, are made available to consumers through the dissemination channels specified under sub-regulation (1) of regulation 5 and also arrange to display the said details in each of its offices, Complaint Centres, sales outlets and at a prominent place on the home page of its website and mobile app.";

(d) after the sub-regulation (4), the following sub-regulation shall be inserted, namely:-
"(5) Every Service Provider shall place before its Chief Executive Officer or the Board of Directors, as the case may be, a quarterly report on the redressal of complaints, appeals and results of feedback survey, for review and appropriate oversight:

Provided that such report shall include the number of complaints and appeals received, disposed of, pending, time taken for disposal, and results of feedback survey, in such format as may be specified by the Authority from time to time."

12. For regulation 11 of the principal regulations, the following regulation shall be substituted, namely:-
"**11. Establishment, composition and functions of Consumer Grievance Redressal Oversight Committee.** — (1) Every Service Provider shall establish a Consumer Grievance Redressal Oversight Committee for overseeing the overall functioning of its grievance redressal mechanism.
(2) The Consumer Grievance Redressal Oversight Committee shall consist of representatives of the Service Provider and at least one representative from each of the consumer organisation registered with the Authority in the State or Union Territory of the licensed service area in which the subscriber base of the service provider is above ten thousand.
(3) The Committee shall meet at least once every financial year to review the overall functioning of the grievance redressal mechanism and for this purpose, the Service Provider shall place before the Committee a report containing details of the number, nature and disposal of complaints and appeals, performance trends of grievance redressal, and such other information relating to the grievance redressal mechanism as may be considered relevant.
(4) The Consumer Grievance Redressal Oversight Committee may provide its observations and recommendations to the service provider for improving the effectiveness, efficiency and consumer responsiveness of the grievance redressal mechanism.
(5) The Service Provider shall pay each representative of a Consumer Organisation an honorarium of rupees four thousand for every sitting of the Consumer Grievance Redressal Oversight Committee attended by such representative.".

13. In regulation 12 of the principal regulations, --
(a) for the existing heading, the following heading shall be substituted, namely: - "**Office of the Appellate Authority**";
(b) in sub-regulation (1), for the words "a Secretariat", the words "an office" shall be substituted;
(c) sub-regulation (2) shall be deleted.

14. Regulation 13 of the principal regulations shall be deleted.

15. For regulation 14 of the principal regulations, the following regulation shall be substituted, namely: -
"**14. Registration and disposal of appeals by the Appellate Authority.** — (1) The office of the Appellate Authority shall, immediately on receipt of an appeal, register it by assigning a unique appeal number and send the number so assigned to the consumer, through SMS and/or email, as an acknowledgement of such receipt.
(2) The Appellate Authority shall examine as well as seek necessary details and documents from the concerned divisions of the service provider and shall give the final decision and the service provider shall take action for resolution of the grievance within fifteen days of receipt of the appeal.
(3) The action taken under sub-regulation (2) shall be communicated to the appellant, by email and SMS and also be updated on the website and mobile app of the service provider, within three days of the disposal of the appeal, by the office of the Appellate Authority .".

16. After regulation 14 of the principal regulations, the following regulation shall be inserted, namely: -
"14A. Feedback survey. — (1) The Service Provider shall, immediately upon resolution or closure of any complaint or appeal, administer an online feedback survey to the consumer to obtain feedback regarding the resolution of the complaint or appeal.

(2) The feedback survey shall be accessible to the complainant via a dedicated and secure electronic link transmitted through electronic means, such as email, if available, and SMS, and also on the service provider's mobile application and website.

(3) The feedback survey shall collect specific feedback from the consumer regarding the resolution of the complaint or appeal, as the case may be, on a five-point scale, as detailed hereunder: -

5: Fully Satisfied
4: Largely Satisfied
3: Satisfied
2: Largely Dissatisfied
1: Totally Dissatisfied

(4) The service provider shall share the data obtained from the consumer through the feedback survey in respect of complaints and appeals separately, on a quarterly basis, along with the Quarterly Performance Report (QPR) under sub-regulation (2) of regulation 15 of these regulations.".

17. In regulation 15 of the principal regulations, --

(i) for sub-regulation (1), the following sub-regulation shall be substituted, namely: - "(1) The Service Provider shall keep all the records of the complaints and appeals received by it, the decisions and the action taken for resolution of the grievance by the Complaint Centre and the Appellate Authority, for a minimum period of six months after disposal of such complaints and appeals.";

(ii) for sub-regulation (2), the following sub-regulation shall be substituted, namely:-

"(2) Every service provider shall, on a quarterly basis, submit to the Authority and publish on their website, portal and app, a comprehensive performance report, separately for complaints and appeals received by them, for each licensed service area or Service Area, within fifteen days from the end of each quarter and such report shall contain the Key Performance Indicators which shall include -

(a) the number of complaints/appeals pending and brought forward from last quarter;
(b) the number of complaints/appeals received during the quarter;
(c) the number of complaints/appeals disposed of during the quarter;
(d) the number of complaints/appeals pending at the end of the quarter;
(e) the details of the complaints/appeals redressed within the specified time limit;
(f) the details of the complaints/appeals redressed after the specified time limit;
(g) the average resolution time of the complaints/appeals resolved;
(h) the percentage of the total complaints/appeals resolved = [a / {b+c}] x 100
where –
a = total complaints/appeals resolved during the quarter
b = complaints/appeals received during the quarter
c = complaints/appeals brought forward from last quarter;

(i) the feedback survey results for complaints/appeals for -
(i) the total number of consumers who participated in the feedback survey;
(ii) the arithmetic mean of the ratings (upto two decimal places);
(iii) a matrix showing the total count of consumers who gave each of the ratings of five, four, three, two and one.";

(iii) after sub-regulation (2), the following sub-regulations shall be inserted, namely:-

"(2A) Every Service Provider shall submit to the Authority, on a half-yearly basis, a compliance report certifying that the provisions relating to publicity of the Consumer Care Number, General Information Number and other information as specified under sub-regulation (1) and sub-regulation (2) of regulation 5, have been duly complied with:

Provided that such report shall be furnished within fifteen days from the end of each half-year, in such format and manner as may be specified by the Authority from time to time.

(2B) Every service provider shall create or upgrade their system for collection of primary data, its storage, processing, performance report generation and their online submission to the Authority, in

respect of each parameter specified under sub-regulation (2) of regulation 15 in such manner and format, at such intervals and within such time limit as may be specified by the Authority, from time to time, by an order or direction.".

18. In regulation 16 of the principal regulations, --

(a) in sub-regulation (1), for clause (b), the following clause shall be substituted, namely: -
"(b) complaints of consumers that are not specific to a particular consumer but refer to a class or section of consumer and are generic in nature;";

(b) in sub-regulation (2), the words "of the result" appearing after the words "as well as the Authority" and before the words "within one month", shall be deleted.

(c) for sub-regulation (3), the following sub-regulation shall be substituted, namely: -
"(3) Every service provider shall resolve every complaint referred to under clause (d) of sub-regulation (1) and inform the result to the consumers as well as to the Authority within seven days of the reference of the complaint.".

19. In regulation 17 of the principal regulations, --

(a) in sub-regulation (1), --

(i) for clause (g), the following clause shall be substituted, namely:-
"(g) rights of consumers under the different regulations, orders and directions issued by the Authority; and in particular those relating to Tariff, Mobile Number Portability, Telcom Consumers Protection Regulation, 2012 (02 of 2012), Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2018 (06 of 2018) (TCCCPR), and Standards of Quality of Service of Access (Wireline and Wireless) and Broadband (Wireline and Wireless) Service Regulations, 2024 (06 of 2024);";

(ii) in clause (h), for the words "VAS", the words "Value-Added Services (VAS)" shall be substituted;

(iii) after clause (h), the following clause shall be inserted, namely:-
"(ha) procedure for termination or disconnection of each service offered by the service provider;"

(iv) in clause (l), at the beginning, the words "Name, designation" shall be inserted and the words "facsimile number" shall be deleted;

(v) clause (m) shall be deleted;

(b) in sub-regulation (2), for the words "local language of each service area", the words "at least one of other the official languages of the state, where applicable, in the licensed service area" shall be substituted;

(c) in sub-regulation (3), after the words "on the website of the service provider", the words "and also accessible via mobile app" shall be inserted;

(d) in sub-regulation (4), --

(i) after the words "salient features such as", the word "important" shall be inserted;

(ii) the words "procedure and time limit for redressal of complaints and disposal of appeals" shall be deleted;

(e) in sub-regulation (5), in the proviso, for the word "licence", the words "license or authorization" shall be substituted.

20. In regulation 18 of the principal regulations, --

(a) in sub-regulation (1), after the words "and the Appellate Authority", the words "for at least six months after disposal of the complaint/appeal as the case may be." shall be inserted;

(b) in sub-regulation (2), in clause (a), for the words "Complaint Centre and the Secretariat", the words "Complaint Centre, Complaint Monitoring System, and the Office of the Appellate Authority " shall be substituted.

21. After regulation 18 of the principal regulations, the following regulation shall be inserted, namely:-

"**18A. Regulatory review. –**

(1) The Authority may conduct periodic review of the of the functioning of the Grievance Redressal Mechanism of the service providers by: -

(a) audit and inspection of the records as provided under regulation 18;
(b) audit and analysis of Quarterly Performance Reports submitted by the service provider under sub-regulation (2) of regulation 15;
(c) review based on consumer feedback.

(2) The Authority may establish a mechanism to seek reports from the Service Providers on consumer feedback.

(3) The service provider shall provide the data required by the Authority for the purpose of periodic review through the mechanism specified by the Authority.".

22. After regulation 18A so inserted, the following regulation shall be inserted, namely: -

"**18B. Consequences for contravention of the provisions of the regulations. —** (1) If, during the audit, inspection, analysis or review undertaken under regulation 18 and regulation 18A, the Authority finds that a complaint or appeal was disposed of in contravention of the provisions of these regulations, the service provider shall be liable to pay, by way of financial disincentive, an amount as indicated in Schedule-I.

(2) If a service provider fails to submit the Quarterly Performance Report, within the time specified under sub-regulation (2) of regulation 15, it shall be liable to pay an amount, by way of financial disincentive, as provided in Schedule-I.

(3) No order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority unless the service provider has been given a reasonable opportunity of representing against the contravention of the regulations observed by the Authority.

(4) The Authority may decide not to impose any financial disincentive, or to impose as lower amount of financial disincentive, for reasons to be recorded in writing.

18C. Payment of financial disincentive. —

(1) The amount payable by way of financial disincentive under these regulations shall be remitted to such head of account as may be specified by the Authority.

(2) If a service provider fails to make payment of financial disincentive under regulation 18B, within the period specified in the order for payment of financial disincentive, it shall be liable to pay simple interest at a rate which shall be two percent (2%) above the one year Marginal Cost of Funds-based Lending Rate (MCLR) of State Bank of India prevailing as on the beginning of the Financial Year in which last day of the stipulated period falls.

Explanation: For the purposes of this regulation, a part of month shall be reckoned as a full month for calculation of interest, and a month shall be reckoned as an English calendar month.".

23. After regulation 23 of the principal regulations, the following schedule shall be inserted namely :-

"SCHEDULE-I
[See regulation 18B]
FINANCIAL DISINCENTIVES

Sl. No.	Contravention under the regulation	Amount of financial disincentive
1	Disposal of complaint or appeal in contravention of the provisions of these regulations. [see sub-regulation (1) of regulation 18B]	(a) One thousand rupees for every such disposal of complaint; and (b) five thousand rupees for every such disposal of appeal: Provided that the amount of financial disincentive payable by a service provider under sub-regulation (1) of regulation 18B shall not exceed twenty lakh rupees per quarter for the licensed or authorized service area
2.	Failure to submit the Quarterly Performance Report, within the time specified under under sub-regulation (2) of regulation 15 [see sub-regulation (2) of regulation 18B]	Not exceeding five thousand rupees per report per day for first fifteen days and thereafter twenty thousand rupees per report per day, during which the default continues, subject to maximum amount of ten lakhs rupees per instance per Licensed Service Area, as the Authority may, by order, direct.".

HARINDER KUMAR, Secy.
[ADVT.-III/4/Exty./414/2026-27]

Note.1. — The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 5th January, 2012 vide notification number No. 305-20/2009-QOS dated the 5th January, 2012.

Note.2. —The principal regulations were amended by issuing the Telecom Consumers Complaint Redressal (Amendment) Regulations, 2012 (3 of 2012) dated the 11th January, 2012.

Note.3. -The principal regulations were further amended by issuing the Telecom Consumers Complaint Redressal (Second Amendment) Regulations, 2013 (11 of 2013) dated the 11th September, 2013

Note.4. -The principal regulations were further amended by issuing the Telecom Consumers Complaint Redressal (Third Amendment) Regulations, 2014 (7 of 2014) dated the 1st July, 2014

Note.5. -The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecom Consumers Complaint Redressal (Fourth Amendment) Regulations, 2026 (07 of 2026).

Explanatory Memorandum

Introduction and Background

1) The Government of India established the Telecom Regulatory Authority of India (TRAI) in the year 1997 under the provisions of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (TRAI Act, 1997) with the objective to regulate the telecommunication services and to protect the interests of service providers and consumers of the telecom sector, to promote and ensure orderly growth of the telecom sector.

2) India's telecommunications sector has witnessed unprecedented growth, emerging as one of the largest telecom markets in the world. As of June 2026, the total telecom subscriber base in India stands at approximately 1.34 billion, while Internet subscribers exceed 1.09 billion.

3) As telecommunications services increasingly underpin economic and social activities, reliance of consumers on telecom connectivity has deepened considerably. As such it is imperative that a robust feedback and grievance redressal mechanism is in place. Needless to say, an efficient, transparent and responsive grievance redressal mechanism is integral pillar to safeguarding consumer interests.

4) In exercise of the powers conferred by section 36, read with subclauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11, of the TRAI Act, 1997, TRAI is empowered to make regulations for protection of the interests of consumers of telecommunication services and for ensuring compliance of the terms and conditions of the Licence.

5) In 2007, TRAI notified the Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007, establishing a three-tier mechanism: Call Centre, Nodal Officer and Appellate Authority, with defined timelines and escalation processes.

6) On 5th January 2012, TRAI issued the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012. After extensive consultative process, TRAI notified Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012 (TCCRR-2012), introducing a standardized two-tier framework:

- Complaint Centre: redressal of complaints and for addressing service requests of its consumers
- Appellate Authority: appeal to lie with the Appellate Authority if consumer is not satisfied with the redressal of his complaint by the Complaint Centre, or his complaint remains unaddressed or no intimation of redressal of the complaint is received within the period specified

7) The regulations mandated time-bound resolution, standardized procedures, consumer communication, and transparency, ensuring resolution within service provider systems before judicial recourse.

8) TRAI has refined the framework through amendments in the TCCRR-2012:

- 2012: Terminology updates; "Citizen's Charter" renamed to "Telecom Consumers Charter".
- 2013: Improved disclosures, tracking systems, and compliance requirements.
- 2014: Updated the definition of broadband.

9) The telecom ecosystem has evolved since the last amendment with rapid growth in broadband, digital platforms, and value-added services. At the same time, consumer interfaces have evolved from IVRS to mobile apps, portals, email, and chatbots.

10) Consumer experience in filing of complaints and the redressal thereof has not kept pace with the development of telecom ecosystem and the proliferation of consumer interfaces. There is a strong need to upgrade the consumer experience in filing of complaints and subsequent follow up in the form of escalation mechanisms and appeals. The existing complaint/ grievance redressal mechanism offered by the TSPs/ ISPs need improvement so that the consumer gets the best of experience in terms of clarity and ease in filing/ redressal of complaints.

11) The modes of consumer engagement have evolved significantly since 2012. While IVRS remains relevant, consumers today increasingly use mobile applications, web-based portals, chatbots, and emails to register and track complaints. The grievance appeal process also merits review from the perspective of accessibility, clarity,

efficiency, effectiveness and consumer convenience, as well as avoiding fragmented handling of grievances across platforms.

12) Although TRAI does not have mandate to handle individual complaints, the number of complaints received by TRAI from the telecom subscribers has shown an increasing trend over the years.

S. No.	Financial Year	Number of Complaints Received
1	2023–24	44,733
2	2024–25	55,978
3	2025–26	73,081
Total		**173,792**

An analysis of these complaints received from consumers has revealed a fair amount of dissatisfaction with the existing grievance redressal mechanism, as established by the service providers, and pointed to a need for a review and refresh.

13) The Authority released the Draft Telecom Consumers Complaint Redressal (Fourth Amendment) Regulation, 2026 for stakeholders' comments on 07th May 2026. Comments from stakeholders were invited, last date for submission of comments was 12th June 2026 and counter-comments were invited till 19th June 2026.
A total of 32 comments and 24 counter-comments were received from various stakeholders, as detailed below:

I. Associations: 1
II. Service Providers: 4
III. Companies: 2
IV. Individuals/Others: 3
V. Consumer Advocacy Groups: 22

The comments and counter-comments received from the stakeholders were uploaded on the TRAI website for information of all concerned stakeholders.

14) After the submission of comments and counter-comments, an Open House Discussion (OHD) was held on 17th July 2026, wherein various stakeholders participated and provided their views and inputs on the issues raised in the Consultation Paper. The comments, counter-comments and inputs including written comments received during the OHD were thereafter examined and analysed as follows.

Regulation 1 - Short title, commencement and application:
Sub-regulation (2)

15) The timeline for applicability of regulation

a) Inputs of the Stakeholders:

I. Some stakeholders supported timely implementation (i.e. within 30 days), stating that any extension should be proportionate, justified and limited to requirements necessitating additional preparation.

II. Some stakeholders stated that the proposed implementation period of 30 days from the date of publication in the Official Gazette would be insufficient to operationalize the proposed amendments. They suggested that an implementation period of 6–9 months would be more appropriate, given the significant changes required across customer service systems, network interfaces, IT infrastructure, reporting mechanisms, and associated business processes.

III. Some stakeholders acknowledged that several proposed amendments require substantial system changes, including CRM, IVRS, backend software, staff training and vendor integration, and therefore they suggested that a phased implementation approach based on the complexity of the proposed requirements would be advisable. They suggested phasing the 30-day timeline into three groups –

i. Phase I (30 days period to be given for): complaint acknowledgements, appeal disclosures, website/app disclosures, reporting formats, survey framework, record retention, compliance-officer designation;

ii. Phase II (90 days period to be given for): AI escalation rules, new complaint-tracking requirements, financial-disincentive framework;

iii. Phase III (180 days period to be given for): IVRS redesign, human-escalation architecture, multilingual IVR, full state-language support, large-scale call-centre modifications.

b) Analysis:

I. Regarding the stakeholders' suggestions seeking a longer implementation period for implementation of the Regulations, the Authority considers the proposed implementation period to be adequate except for a few cases as given below, as the amendments largely require modifications to existing systems and processes, rather than the development or deployment of entirely new infrastructure.

II. Further, wherever justified, the Authority may consider extending implementation timelines for specific requirements such as multilingual support, 24x7 operations, and other operational enhancements.

III. These regulations shall come into force after thirty days from the date of their publication in the Official Gazette except-

- Regulations 11, 14A, 15 and 18 (dealing with Consumer Grievance Redressal Oversight Committee, Feedback survey, Reporting requirements, Inspection and Auditing, respectively) shall come into force after 60 days from the date of publication of these regulations; and
- Sub-regulations (3), (9), (10), (11), (12) of Regulations 3, and Regulation 18A, (dealing with Establishment of Complaint Centre, Consumer Care Number, Web portal/ website/ mobile App, future technical solutions, accessibility for PwDs and Regulatory review, respectively) shall come into force after 90 days from the date of publication of these regulations.

Sub-regulation (3)

16) Applicability of regulation on service providers

a) Inputs of the Stakeholders:

Some stakeholders suggested that the scope of applicability under Regulation 1(3) should be explicitly expanded to include Unified License (GMPCS authorization) holders who are permitted to provide telecommunication services directly to end consumers.

B) Analysis:

I. With respect to the stakeholders' suggestion regarding the expansion of scope of the Regulations to include Unified License holders, it is agreed that Global Mobile Personal Communication by Satellite (GMPCS) service providers be brought within the ambit of the Regulations, wherever applicable.

II. The Authority has decided to make these regulations applicable on all service providers providing access services, and internet services. In effect, these regulations will apply on the entities holding the following licenses/ authorisations:

(a) Unified access service license;
(b) Internet service license;
(c) GSPS license sui generis category license;
(d) Access service authorization under Unified License or Unified License (VNO);
(e) Internet service authorization under Unified License or Unified License (VNO);
(f) GMPCS service authorization under Unified License or Unified License (VNO);
(g) Access service authorisation as network service operator or virtual network operator under the Telecommunication (Authorisation for provision of Principal Telecommunication Services) Rules, 2026;

(h) Internet service authorisation as network service operator or virtual network operator under the Telecommunication (Authorisation for provision of Principal Telecommunication Services) Rules, 2026; and
(i) Unified service authorisation as network service operator or virtual network operator under the Telecommunication (Authorisation for provision of Principal Telecommunication Service) Rules 2026.

17) Applicability of regulation on Internet Service Providers

a) Inputs of the Stakeholders:

I. A few stakeholders commented that the amended Regulation 1 makes compliance voluntary for Internet Service Providers below the subscriber threshold of 10,000. This creates a category of consumers — typically in Tier-2/3 towns and rural areas, who have no legally enforceable grievance redressal mechanism, often relying on these smaller ISPs as their sole means of internet access.

II. A few stakeholders suggested to extend the scope of these regulations to include app-based like OTT-based voice, video and messaging service providers.

b) Analysis & Conclusion:

I. With regard to stakeholders' concern about Service Provider's compliance towards consumers in Tier 2/3 towns and rural areas, it is observed that many smaller ISPs operate in geographically remote, rural, semi-urban, Tier-2 and Tier-3 markets where they often provide last-mile connectivity and contribute significantly to broadband penetration and digital inclusion. Implementation of the mandatory framework would require such service providers to incur substantial operational, technological and administrative costs and may impose a compliance burden disproportionate to the scale of their operations. For smaller ISPs operating with a limited subscriber base and financial and human resources, such regulatory costs may adversely affect their commercial viability, discourage market participation and reduce competition, particularly in underserved and rural areas where smaller providers play an important role in extending broadband connectivity.

II. The proposed amendment also aligns with the provisions of "The Standards of Quality of Service of Access (Wireline and Wireless) and Broadband (Wireline and Wireless) Service Regulations, 2024" wherein similar compliance provisions have been mentioned for ISPs. The Authority is therefore of the view that a proportionate regulatory approach is warranted. While consumer interests remain paramount, regulatory obligations must be calibrated having regard to the scale of operations and the likely consumer impact.

III. With regards to suggestions for inclusion of app-based service providers, it is clarified that OTT services fall outside TRAI's regulatory jurisdiction.

Regulation 2 – Definitions:

18) Definitions

a) Inputs of the Stakeholders:

I. Certain stakeholders objected to the retention of proposed definitions of 'Access Service', 'Authorization', 'Survey'.

II. Some stakeholders argued for removal of the definition of 'Survey' while others suggested TRAI to prescribe standardised survey formats, language, audits etc.

III. A few stakeholders suggested to include "wireless media including Terrestrial and Satellite" in the definition of 'Broadband' and include 'services availed by consumers' in the definition of 'Service Query' if it means the third-party apps being used by consumers.

IV. Certain stakeholders suggested alignment of the definition of 'Authorisation' with Unified Licence regime.

V. Some stakeholders suggested revisions to, and sought greater clarity in, specific definitions, including those relating to Access Service, Survey, Broadband, Service Query, Complaint Monitoring System (Requires Stronger Transparency Obligations), Grievance Redressal Mechanism *(*Should Include Accountability Principles) and Service Provider *(*Should Include Responsibility for Outsourced Agencies).

b) Analysis:

I. The Authority has examined the stakeholder comments pertaining to certain proposed definitions:

i. "Access Service": The definition is aligned with the relevant provisions of the Indian Telegraph Act,1885 and the Telecommunications Rules issued by the Department of Telecommunications (DoT) dated 23.06.2026, thereby ensuring consistency with the prevailing statutory and regulatory framework.

ii. Regarding the stakeholders' comments for alignment of definition of "Authorization" with Unified License regime, the regulation is applicable for all service providers providing access services, and internet services. Further the definition of Service Provider is amended to include all entities having a license under the Indian Telegraph Act, 1885 or an authorization under the Telecommunications Act, 2023 for providing services covered under sub-regulation (3) of regulation 1

iii. "Internet" and "Internet Services": The definition is aligned with the relevant provisions of the Indian Telegraph Act, 1885 and the Telecommunications Rules issued by the Department of Telecommunications (DoT) dated 23.06.2026, thereby ensuring consistency with the prevailing statutory and regulatory framework.

iv. "Service Query" should encompass all services offered by service providers, not merely those currently availed by consumers.

II. With regards to stakeholders' suggestions on the definitions of 'Complaint Monitoring System', and 'Grievance Redressal mechanism', the Authority notes that as such the definitions are adequately clear.

III. With respect to stakeholders' suggestions for deletion of the definition of "Feedback Survey", the Authority is of the view that the Feedback Survey prescribed under regulation 14A is an integral component of the grievance redressal framework for capturing consumer satisfaction upon resolution of complaints and appeals. Accordingly, the definition of "Feedback Survey" has been retained.

Regulation 3 -Establishment of Complaint Centre:
Sub-regulation (1) –

19) Complaint centres Service in official language/languages of the states in the licensed service area

a) Inputs of the Stakeholders:

I. Certain stakeholders appreciated the amendments for strengthening consumers' right to grievance redressal.

II. Some stakeholders opposed the multilingual support requirement, citing increased compliance burden and operational complexity, and contended that regulatory frameworks such as those of the RBI and the Department of Consumer Affairs provide greater flexibility in this regard. Some also argued for deletion of this proposal.

III. Certain other stakeholders suggested that the language requirements for Complaint Centres and IVR systems may be reviewed to provide greater implementation flexibility, particularly with respect to the provision of services in the official language(s) of the licensed service area, in addition to Hindi and English.

b) Analysis:

I. One of the primary objectives of the proposed amendments is to remove ambiguities in the existing framework and ensure uniform implementation across all service providers.

II. Under the extant regulation, the expression "local language" was susceptible to varying interpretations, resulting in inconsistent practices across service providers.

III. Accordingly, the amendment proposes a clear and objective requirement that complaint handling facilities be made available in the official language(s) of the State(s) within the Licensed Service Area, in addition to Hindi and English, based on the option exercised by the consumer.

IV. This approach seeks to ensure consistency, eliminate ambiguity, and improve accessibility of grievance redressal mechanisms across service providers.

V. Stakeholder comments regarding the requirement to provide consumer support services in the official language(s) of the State(s) within the Licensed Service Area, in addition to Hindi and English were examined. The Authority has noted the efforts are already being undertaken by service providers to facilitate consumer interactions in multiple languages.

VI. However, it is noted that a significant segment of the population, particularly consumers residing in remote and socio-economically disadvantaged areas, may not possess adequate proficiency in either Hindi or English in states where the official language is other than Hindi. For such consumers, access to grievance redressal mechanisms in the official language(s) of the concerned State is often essential for effective communication of service-related issues and for understanding the assistance being provided by the service provider.

VII. The Authority is of the view that language should not become a barrier to the exercise of consumer rights or access to grievance redressal mechanisms. The proposed amendment therefore seeks to strengthen inclusivity and accessibility by ensuring that consumers are able to interact with service providers in at least one of the other official language(s) of the State(s) within the Licensed Service Area, in addition to Hindi and English.

VIII. The proposed substitution of the term “local language” with “official language(s) of the State(s) in the Licensed Service Area” provides greater regulatory clarity, removes ambiguity and promotes uniform implementation across the sector.

IX. It is also noted that some of the states/Union Territories have more than one official language, therefore considering the operational complexity as expressed by certain stakeholders, the Authority is of the view that complaint centres of the Service providers shall provide services in at least one of the official languages of the State(s) in the licensed service area, in addition to Hindi and English, based on the option exercised by the consumer.

Sub-regulation (3)-

20) Round-the-clock operation of complaint centres

a) Inputs of the Stakeholders:

I. Certain stakeholders supported the proposed provision, noting that it is aligned with the essential and continuous nature of telecom services and the need for uninterrupted consumer grievance redressal and maintained that operational costs are an inherent responsibility of service providers and cannot justify denial or dilution of consumer services.

II. Some stakeholders opposed the 24x7 requirements citing disproportionate costs and limited benefit.

III. Some other stakeholders expressed the view that the proposed operational model should be assessed in light of implementation feasibility and the expected consumer benefits. They suggested extending the service support from 0600 hours onwards, at best, in a hybrid mode at the choice of TSPs.

IV. Some stakeholders supported round-the-clock operations of Complaint Centres.

b) Analysis:

I. It is noted that telecommunications is now an essential service that facilitates access to a wide range of critical activities, including banking, digital payments, healthcare, education, emergency communications etc. Consequently, disruptions in telecommunication services may occur at any time and can significantly affect consumers, irrespective of the hour at which such disruptions arise. Such a requirement has also been acknowledged by certain service providers while stating that a reasonable number of calls start coming 6:00 am onwards.

II. The Authority is of the view that consumers should have continuous access to channels for reporting service-related issues and seeking assistance. Restricting the operational hours of Complaint Centres may result in situations where consumers experiencing service disruptions during late-night or early-morning hours are unable to register complaints or obtain support in a timely manner.

III. The availability of human assistance enhances consumers' perception that their grievances are being acknowledged and actively addressed, thereby improving consumer confidence, satisfaction, and trust in the service provider's grievance redressal mechanism. The amendment states that the complaint centre shall provide efficient consumer assistance through human representatives or automated systems or AI agents or other consumer-centric technological solutions, or a combination thereof, round the clock. However, human representative-assisted support shall be made available for a minimum of sixteen hours daily, on all days of the week.

IV. The proposed requirement therefore seeks to ensure that all consumers, irrespective of their work schedules, geographical location or personal circumstances, have access to grievance registration facilities whenever required.

V. The Authority further notes that the requirement for round-the-clock availability of Complaint Centres does not necessarily imply deployment of the same level of resources 24X7. Consumer interaction volumes during late-night hours are generally lower than those during peak business hours, and service providers may deploy resources in a manner commensurate with expected demand while ensuring continuous accessibility of complaint registration and support mechanisms. In practice, complaints received during such periods are often limited to urgent service-related issues, while detailed resolution activities may continue during normal operational hours.

VI. It is observed that a number of essential and consumer-facing services across sectors have increasingly adopted 24x7 support frameworks in recognition of evolving consumer expectations and the continuous nature of digital service delivery. Given the critical role of telecommunications as an enabling infrastructure for such services, it is appropriate that consumers are provided uninterrupted access to complaint registration and support facilities.

VII. The Authority is of the view that Complaint Centre should operate round the clock on all days of the week and shall provide efficient consumer assistance through human representatives or automated systems or AI agents or other customer-centric technological solutions, or a

combination thereof, round the clock. Access to human representatives should be available for at least 16 hours daily. During the remaining hours, consumer support may be provided through automated and other consumer-centric technological solutions.

VIII. Amendment provides that the consumer shall get a notification that he is communicating with an AI Agent as and when such a situation occurs. Automated systems or AI agents or other consumer-centric technological solutions deployed at Complaint Centre shall operate with appropriate human oversight.

Sub regulation (9), (10) and (11) -

21) Operation of IVRS, Web portal/websites, Mobile application & new age consumer centric solutions (Chatbots, AI Agents etc).

a) Inputs of the Stakeholders:

I. Certain stakeholders supported a common complaint framework, observing that service providers retain flexibility in interface design while ensuring consistent grievance procedures. They endorse modernisation of the grievance mechanism through web-portal and mobile-application channels for complaint/appeal registration.

II. Some stakeholders opposed any modification to the existing IVRS structure, contending that the current framework adequately facilitates consumer grievance redressal. It argued that introducing an 'Appeals' option at level 2 will increase confusion among the consumers, creating unnecessary complexity and procedural overlaps.

III. Some stakeholders suggested that 'Acknowledgement' should also include recording of conversations for consumer protection.

IV. Some suggested that complaints be closed only after consumer confirmation through OTP, SMS, email or mobile application; otherwise, they should be automatically escalated for review.

V. Some other stakeholders advocated mandatory access to human assistance at every IVRS level instead of only the third level.

VI. Some further suggested a dedicated 'Appeals' option at second/third options for increased accessibility.

VII. One stakeholder proposed two modifications to the IVR flow: (1) at the second level add an option "(iv) Not Sure/Others" that auto-routes to a call-back or human contact; (2) enumerate and standardise the third-level categories across the industry.

VIII. Another stakeholder has recommended mandatory human fallback under sub-regulation 11.

IX. Some stakeholders sought dispensing with of the mandatory toll-free Consumer Care Number under regulation 3(7), arguing that with unlimited voice bundled into data plans, calls are effectively free (making the original rationale redundant), and thus, toll-free infrastructure imposes disproportionate cost/duplication on lean-infrastructure ISPs — seeking parity with TRAI's similar rationalization for Cable TV/DPOs.

b) Analysis:

I. The Authority has examined the stakeholders' suggestions for retention of the existing IVRS structure and notes that a key shortcoming in the existing grievance redressal framework was the lack of uniformity in the structure and operation of Interactive Voice Response Systems (IVRS) deployed by different service providers. In many instances, consumers were required to navigate multiple layers of menus before reaching the appropriate grievance category. Further, options relating to appeals were often not distinctly identified and, in certain cases, were embedded

within broader categories such as service requests or general queries, resulting in confusion and inconvenience to consumers.

II. To address these concerns, the proposed amendment introduces a standardized architecture throughout all modes [as per sub-regulation 9 (IVRS, AI agents), sub-regulation10 (web portal or mobile application, chatbots, AI agents) and sub-regulation11 (new-age solutions including messaging platforms such as WhatsApp) of regulation 3] applicable across service providers. Under the revised framework, the first stage is concerned with language selection.

III. The second stage is required to clearly present three distinct categories:
   a. Complaints;
   b. Appeals; and
   c. Service Requests/Queries.

IV. The third stage is concerned with accessing context-specific sub-menu for each category of complaint, appeal, service request or service queries.

V. The Authority is of the view that this clear categorisation will significantly improve consumer awareness regarding available grievance redressal channels and ensure that appeals are explicitly identifiable rather than being subsumed within generic query or consumer service options.

VI. The proposed amendment also mandates that the consumers shall be provided with:
   a. an option to connect with a human consumer care representative; and
   b. an option to avail a call back facility while waiting in the queue to connect with a human representative.

VII. These provisions have been specifically incorporated to ensure that consumers are not compelled to remain within automated workflows and can seek human intervention whenever required.

VIII. Regarding the stakeholders' suggestions seeking mandatory human fallback at every level, the Authority notes that the availability of a human-assisted channel at the third stage strikes an appropriate balance between operational efficiency achieved through automation and the need for effective consumer support.

IX. It is observed that consumers often experience inconvenience and loss of time due to the placement of information relating to existing plans, offers, and promotional services at the commencement of customer care interactions. Accordingly, the proposed framework seeks to streamline the grievance redressal process by requiring service providers to present consumers with clearly identifiable grievance-related options at the initial stages of the IVRS while information relating to plans, products, and services may continue to be made available under a dedicated category without impeding access to complaint registration, appeals, or service request mechanisms. This is expected to reduce call handling complexity and enable consumers to access the desired grievance redressal channel more efficiently.

X. The Authority has also examined concerns expressed by certain Service Providers regarding the possibility of consumers inadvertently selecting the "Appeals" option at the second stage of the IVRS without having first registered a complaint. In this regard, the Authority is of the view that there should be no presumption against the wisdom of consumers in distinguishing among complaints, appeals and service requests/queries, particularly when these are clearly delineated within the grievance redressal framework.

XI. The amendment provides that the Complaint Centre shall register appeals round the clock and shall provide assistance through a human representative for registration of appeals during the hours when human representatives are available at the Complaint Centre. Such a mechanism would ensure that consumers are guided to the correct grievance redressal channel while preventing procedural confusion and maintaining the integrity of the complaint and appeal handling process. Appeals can also be registered round-the-clock through app or web portal.

XII. With regard to concerns relating to digitally excluded consumers, while the amendments recognize evolving consumer preferences by enabling complaint registration through websites, mobile applications, chatbots and AI-enabled platforms, the conventional communication channels including helpline numbers and other complaint registration mechanism through IVRS, Complaint Centres and Consumer Care Numbers continue to remain available. The proposed digital channels are intended to supplement, and not replace, existing consumer support arrangements.

XIII. Some stakeholders suggested mandating OTP/ SMS-based consumer confirmation prior to closure of complaints. The Authority is of the view that the Feedback Survey prescribed under regulation 14A adequately captures consumer satisfaction following complaint resolution.

XIV. With regard to stakeholders' suggestions for setting up of National Consumer Helpline (NCH), the Authority notes that this issue is outside the scope of the present regulation. Notably, consumers already have access to the National Consumer Helpline (NCH), which functions as a centralized platform for consumer grievance assistance across sectors, including telecommunications. Furthermore, the primary responsibility for addressing and resolving consumer complaints rests with the concerned service provider. The grievance redressal framework prescribed under these regulations is designed to strengthen the accountability of service providers.

XV. The Authority has reviewed the comments seeking dispensation of the mandatory toll-free Consumer Care Number under regulation 3(7) and has decided that regulation to be modified as "The "Consumer Care Number" shall not be chargeable to consumers.

Sub-regulation (12) -

22) Accessibility for Persons with disability (PwD)

a) Inputs of the Stakeholders:

I. Introduction of provision for Persons with disability (PwDs) has been well received by stakeholders.

II. Certain stakeholders have proposed that they have already deployed appropriate processes, in line with the DoT instructions dated 31.07.2025, and addition of this provision is mere duplication of existing practices already implemented by service providers.

III. One of the stakeholders suggested to use word 'shall' in place of 'should'.

IV. Some stakeholders recommended extending similar safeguards to all vulnerable consumers and mandating non-digital complaint channels.

b) Analysis:

I. The Authority has noted the stakeholder comments indicating that dedicated support mechanisms for Persons with Disabilities (PwDs) are already being provided by service providers pursuant to the instructions issued by the Department of Telecommunications (DoT) dated 31.07.2025.

II. However, the Authority notes that the proposed provisions under regulation 3 are not intended to duplicate existing requirements but rather to ensure that such accessibility measures continue to remain an integral part of the consumer grievance redressal framework and are uniformly available across all service providers. Existing systems, processes and dedicated facilities established pursuant to the DoT instructions may continue to be utilised, with such modifications and enhancements as may be necessary to comply with the requirements of these regulations.

III. It is also noted that the DoT instructions dated 31.07.2025 were issued in the context of provisioning of telecommunication services to PwDs, including accessibility of Know Your Customer (KYC) processes, onboarding procedures and related support mechanisms. The instructions also provide for accessibility-related grievance handling and dedicated assistance facilities. In pursuance to the DoT

direction, this provision will ensure that the direction becomes a regulatory binding upon all service providers, while providing more accessibility and dedicated assistance facilities for PwDs.

IV. To focus upon a comprehensive framework for registration, handling and resolution of telecom consumer complaints and appeals, the proposed provisions relating to special desks, dedicated helplines, routing of calls from PwD consumers, and accessibility features in consumer-facing grievance redressal channels seek to strengthen and integrate accessibility requirements within the broader consumer protection and complaint handling framework established under these regulations.

V. The Authority is of the view that such provisions complement the existing DoT directions and ensure that PwD consumers receive appropriate assistance not only during service acquisition but also throughout the lifecycle of their interaction with the service provider. Moreover, while the DoT instructions are intended for implementation by service providers, these regulations remain publicly accessible to all consumers.

VI. Some stakeholders have highlighted that regulation 3(12) introduces ICT accessibility provisions for Persons with Disabilities; however, the regulation uses the word "should" in several PwD-related provisions, while identical provisions for general consumers use "shall". Accordingly, it has been decided to replace the word with " shall".

Regulation 5 - Publication of Information:
Sub-regulation (1) and (4)

23) Publication of Information on newspapers, Provision of consumer corner on their websites.

a) Inputs of the Stakeholders:

I. Some stakeholders welcomed this amendment of mandatory consumer corner. They stated that consumers often face difficulties even in filing complaints, and at present consumers are often expected to resolve technical issues on their own before their complaints are entertained by Service Providers. Therefore, Service Providers should provide proper training and guidance to consumers at the time of giving telecom connections.

II. Some stakeholders stated that a separate 'Consumer Corner' would overlap with TRAI's earlier direction dated 12.03.2026 and lead to duplication

III. Some other stakeholders opposed the requirement for newspaper publications every six months, contending that print media has largely become obsolete, consumers increasingly rely on digital platforms for information, and the proposed requirement would impose avoidable compliance and publication costs on service providers.

IV. Certain stakeholders highlighted that the Authority had already set a precedent by removing the mandate for newspaper publication of tariff information vide Direction dated 03.04.2019, recognising that TSPs provide all information on their websites and mobile applications.

V. Some stakeholders proposed a half-yearly or monthly SMS broadcast as an alternative to publication in newspapers.

VI. Some suggested that the Consumer Corner should include a 'Know Your Rights' section containing complaint filing rights, appeal rights, tariff rights, VAS deactivation rights, refund rules, network outage rights, spam complaint rights, compensation provisions, and QoS benchmarks. Consumer protection becomes ineffective if rights are unknown. The Consumer Corner should function not merely as a complaint page, but as a digital consumer rights charter.

b) Analysis:

I. The Authority has examined the stakeholder suggestions seeking discontinuation of newspaper-based publication requirements on the ground that newspapers have become obsolete and that information dissemination may be undertaken exclusively through digital platforms.

II. In this regard, the Authority recognizes that an effective grievance redressal framework depends not only upon the existence of complaint handling mechanisms but also upon consumers being adequately informed about their rights, available remedies, escalation channels, and the procedures to be followed for seeking redressal. The proposed amendments to regulation 5 seek to address these concerns by strengthening transparency, accessibility and consumer awareness through enhanced disclosure requirements.

III. The amendment requiring publication of prescribed consumer information in Hindi, English and at least one of the official language(s) of the State(s) within the Licensed Service Area is intended to ensure that consumers can easily access and understand information relating to grievance redressal irrespective of linguistic preferences.

IV. It is recognized that consumer information dissemination practices have evolved significantly with the increasing adoption of digital communication channels. However, it is also true that a substantial section of the population continues to rely upon newspapers, whether in printed or digital form, as an important and credible source of information. This is particularly relevant for consumers residing in rural and semi-urban areas, senior citizens, and consumers who may not regularly access service providers' digital platforms.

V. Thus, the Authority is of the view that Service Providers need not publish a separate standalone advertisement for this purpose. Instead, the prescribed information may be carried below their regular commercial newspaper advertisements at least once every six months.

VI. The suggestion that Service Providers may disseminate Customer Care numbers and other mandatory consumer information through SMS broadcasts to all subscribers at least once every six months, in addition to the prescribed publication requirements is also agreed to.

VII. The Authority has further reviewed the comments regarding removal of such mandate of newspaper publication under the direction issued on 03.04.2019 concerning tariff information. It is noted that the direction was issued in a distinct regulatory context. Tariff-related information is dynamic in nature and subject to frequent revisions, making newspaper publication an inefficient mode for routine dissemination. The present provision, however, pertains to consumer awareness and grievance redressal information, which is relatively static in nature and required to be published only at periodic intervals.

VIII. The Authority is therefore of the view that the requirement for publication of such information through newspapers continues to serve an important consumer awareness objective by ensuring wider outreach across diverse consumer segments. Further, the prescribed publication frequency is limited and does not impose a recurring compliance burden comparable to information that undergoes frequent changes. Accordingly, the Authority considers that retaining newspaper publication requirements alongside digital dissemination channels is appropriate for ensuring maximum consumer awareness and inclusivity. It is suggested that all requisite publications be consolidated and issued simultaneously to optimize costs.

IX. With respect to comments highlighting overlap of proposed ‘Consumer Corner’ with TRAI’s earlier direction dated 12.03.2026, the amendment mandates that every service provider shall prominently display a dedicated section titled “Customer Care” on the home page of their website, containing statistics and details relating to -

a) details of Complaint Centre;
b) details of Appellate Authority;
c) report of consumer feedback surveys;
d) quarterly performance reports of redressal of complaints and appeals.

X. The Authority notes that service providers have already undertaken implementation measures pursuant to the Direction dated 12.03.2026.

XI. The proposed amendment seeks to reinforce the existing direction and not replace it. Accordingly, the title of the dedicated tab or link on the homepage may continue to be displayed as "Customer Care" in accordance with the Direction dated 12.03.2026.

XII. However, while retaining the existing nomenclature for the sake of continuity and consumer familiarity, service providers shall incorporate the additional requirements prescribed under the amended regulations, including enhanced disclosure obligations, complaint and appeal facilitation mechanisms, consumer information requirements and other measures intended to improve consumer awareness, accessibility and overall grievance redressal experience.

XIII. Further, the stakeholders have suggested a 'Know Your Rights' section under ' 'Customer Care'. The information gap, if any, is addressed through the Telecom Consumers Charter prescribed under regulation 17, which is required to be prominently made available at the offices of the service provider, Complaint Centres, sales outlets, websites, and mobile applications and a copy of the Telecom Consumer charter or its abridged version shall be provided to each consumer at the time of subscription for service, thereby ensuring easy access to consumer-related information and grievance redressal procedures.

XIV. The amendments are expected to improve transparency and enable consumers to more effectively avail themselves of the grievance redressal mechanisms established under these regulations as public disclosure of such information will facilitate informed decision-making and strengthen accountability of service providers through greater transparency.

Regulation 6 - Establishment of Complaint Monitoring System:
Sub-regulation (1), (2), (3) and (4)

24) Dissemination of information regarding complaint monitoring system.

a) Inputs of the Stakeholders:

I. Some stakeholders requested that this sub-regulation ensuring, that consumers receive regular updates regarding complaint status, actions taken, and projected resolution timelines through the application interface, as well as email and SMS, requires to be deleted as most service providers are already practising this mechanism. Therefore, there is no need for regulatory intervention on this aspect, as it will create unnecessary compliance burden.

II. One Industry Association opposed the requirement for newspaper publications every 6 months, contending that print media has largely become obsolete, consumers increasingly rely on digital platforms for information, and the proposed requirement would impose avoidable compliance and publication costs on service providers. Some other stakeholders also hold a similar opinion and propose a sunset clause of one year on newspaper publications.

III. One stakeholder commented that TRAI should launch an app for automatic forward of queries and help consumers track real time progress. The proposed application should automatically capture and transmit the details like Complainant Name, Mobile Number, geo coordinates, timestamp, signal parameters and coverage status, while lodging a complaint.

b) Analysis:

I. The proposed amendments seek to strengthen the Complaint Monitoring System by broadening its scope to accommodate contemporary digital architectures and communication channels, while enhancing transparency, accessibility, and consumer participation throughout the complaint resolution process.

II. Complaint Monitoring System, as defined in regulation 2(ha), means any World Wide Web-based system using client server architecture or other similar architecture, established under sub-regulation (1) of regulation 6, to register, track or monitor and manage complaints, appeals, service requests and service queries of the consumer. The amendment replacing the expression "Web based Complaint Monitoring System" with "Complaint Monitoring System" is intended to provide technological

flexibility and ensure that the regulatory framework remains adaptable to future developments in digital service delivery. This approach enables service providers to adopt modern platforms and architectures, including mobile application-based interfaces, without requiring frequent regulatory modifications.

III. The Authority has also proposed enhanced disclosure requirements to improve consumer awareness regarding the availability and use of the Complaint Monitoring System.

IV. The Authority has reviewed the requirement of newspaper publication and has decided that henceforth Service Providers need not publish a separate standalone advertisement for this purpose. Instead, the prescribed information shall be carried below their regular commercial newspaper advertisements at least once every six months.

V. The Authority also agreed with the suggestion that Service Providers shall disseminate Consumer Care numbers and other mandatory consumer information through SMS broadcasts to all subscribers at least once every six months, in addition to the prescribed publication requirements.

VI. The Authority notes that service providers may employ different technological platforms and operational processes for communicating with consumers. However, the lack of periodic updates often results in consumer uncertainty, repeated follow-up requests and dissatisfaction with the grievance handling process, even where the underlying complaint is being actively addressed.

VII. The Authority further notes that one of its statutory objectives is to protect the interests of consumers of telecommunication services and to ensure that telecommunication services are provided in a manner that promotes consumer welfare and satisfaction. In furtherance of this mandate, it is necessary to ensure that consumers remain adequately informed regarding the progress, expected resolution timelines and final outcome of their complaints and appeals.

VIII. The proposed amendment therefore seeks to establish a minimum and uniform standard of consumer communication across all service providers. Such a framework enhances transparency, reduces information asymmetry and enables consumers to track the status of their grievances without the need for repeated interactions with customer support channels.

IX. The Authority therefore considers it appropriate to retain the proposed amendment in the interest of consumer convenience, confidence and satisfaction.

X. With regard to stakeholder suggestions regarding development of a standardised mobile application framework, regulation 3(10) already prescribes a structured framework for complaint registration, tracking and status monitoring, thereby addressing the essential consumer-facing requirements at this stage. Further, the Authority has developed consumer-centric digital platforms such as TRAI MySpeed and TRAI DND, which facilitate network quality monitoring and reporting of unsolicited commercial communications, respectively. Accordingly, the Authority does not consider additional standardisation requirements necessary at present.

Regulation 7 - Handling of complaints by Complaint Centre:
Sub-regulation (1), (2) and (3)

25) Communication of complaints registration, details of action taken and retention of records for complaints.

a) Inputs of the Stakeholders:

I. Some stakeholders stated the fact that sometimes service providers administratively close the complaint without consumer confirmation, which undermines trust in grievance systems. Therefore, the amendment in sub-regulation (3) is required to improve communication regarding actions taken on complaints.

II. A few stakeholders agreed with the proposed six-month retention period for complaint records but argued that a three-month period would be adequate.

III. One stakeholder urged TRAI to establish a transparent grievance redressal system with complete record of consumer communication.

IV. Another stakeholder suggested that 'Acknowledgement' should also include a recording of conversations for consumer protection. The stakeholder also supported requirement of six-month period.

V. Some other stakeholders opposed the TRAI's provision of increasing the retention limit of storage of the complaints data from three months to six months. They are of the view that additional data retention burden will impose unnecessary operational and infrastructure costs on service providers.

VI. A few stakeholders proposed OTP- based/any other confirmation before closure of complaints and recommended that service providers mandatorily provide written reasons in cases involving external factors. Consumers shall be permitted to reopen complaints within seven days where the issue persists or reoccurs.

VII. Some stakeholders have highlighted that presently, many consumers face difficulties due to lengthy and confusing complaint registration procedures, especially on automated chatbot systems, which often discourage effective grievance reporting. They also pointed out that consumers frequently receive automated "issue resolved" messages despite unresolved grievances. Administrative closure without consumer confirmation undermines trust in grievance systems.

VIII. Several stakeholders also stated that consumers should be provided with immediate docket or reference numbers at the time of registration of complaints through all channels, including apps, websites, call centres, and chatbot platforms.

b) Analysis:

I. The Authority notes the stakeholders' suggestions for reducing the record retention period for complaints to three months to minimise the retention burden and operational costs. A minimum retention period of six months is necessary to facilitate audits and inspections. Accordingly, to strike a balance between data adequacy and compliance burden, the Authority is of the view that the six-month period is appropriate and proportional.

II. There have been concerns regarding delays in receipt of complaint reference numbers, inadequate communication regarding actions taken on complaints, and instances where complaints were perceived to have been closed without satisfactory resolution from the consumer's perspective.

III. The existing and proposed framework already envisages generation and communication of a unique docket number for every complaint registered by a consumer. The proposed amendments further strengthen this framework by mandating communication of complaint-related information and actions taken through multiple digital channels, including SMS and email under regulation 7(3), thereby ensuring that consumers receive timely and documented updates regarding the status of their complaints.

IV. With regard to stakeholders' comments highlighting lengthy and confusing complaint registration procedures, under the proposed amendments, service providers shall be required to communicate, through SMS as well as email the details of the action taken on the complaint along with the procedure for preferring an appeal before the Appellate Authority.

V. Further, with respect to the stakeholders' concerns on the issue of automated "issue resolved" messages despite unresolved grievances, the Authority has proposed amendments to strengthen the appellate mechanism by streamlining appeal procedures and reducing delays in escalation and resolution. These measures are intended to provide consumers with an effective remedy in cases where they are not satisfied with the redressal provided at the complaint handling stage.

VI. With respect to stakeholders' suggestions for seeking confirmation before complaint closures, it is observed that the amendments introduce a structured mechanism for conducting online consumer surveys, under regulation 14A, upon closure or resolution of complaints and appeals. Such survey-based feedback mechanism is expected to provide valuable regulatory insights regarding consumer experience, facilitate identification of systemic issues, and support evidence-based regulatory interventions aimed at improving grievance redressal outcomes.

VII. Regarding the comments seeking that consumers shall be permitted to reopen complaints within seven days where the issue persists or re-occurs, it is clarified that the option for filing an Appeal has been provided for such cases.

Regulation 8 - Time limit for redressal of complaints or addressing service requests of consumers: Sub-regulation (1) and (2)

26) Time limits.

a) Inputs of the Stakeholders:

I. Certain stakeholders supported the proposed timelines and escalation mechanisms, noting that they would enhance consumer protection, improve service responsiveness, and strengthen accountability in grievance redressal.

II. Some stakeholders supported the provision of maximum three days for complaints and service requests where no specific timelines are prescribed.

III. Some stakeholders pointed out that the three-day time period for complaints where no specific period is mentioned is unduly restrictive and operationally impractical.

IV. Some stakeholders have recommended harmonisation of the proposed complaint resolution timelines and procedures with existing regulatory frameworks to ensure consistency and avoid overlapping compliance requirements.

V. One stakeholder has stated that the current residual timeline of three days for complaints where no specific period is prescribed is unduly restrictive and operationally impractical.

VI. Certain stakeholders suggested prescribing differentiated and expedited resolution timelines for critical or high-impact complaints (such as network outages, SIM-related fraud, financial fraud, and essential broadband disruptions), along with appropriate consumer safeguards in case of delays.

VII. Several stakeholders have also suggested that the complaint timelines and procedures under the Draft Amendment should be harmonized with the Quality-of-Service Regulations, the Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2018 and the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 to avoid overlapping, inconsistent or conflicting obligations.

VIII. Some stakeholders suggested that TRAI may consider prescribing strict timelines for processing refunds along with automatic compensation or interest for delays beyond the prescribed period and that the refund should be processed within 3 days.

b) Analysis:

I. With regard to stakeholders' comments to ensure consistency among existing regulatory frameworks, the Authority notes that timely redressal of consumer grievances is one of the fundamental objectives of an effective consumer protection framework. In the absence of clearly defined timelines, consumers may face uncertainty regarding the status of their complaints and service requests, while service providers may adopt varying practices in handling grievances, resulting in inconsistency in consumer experience and difficulties in regulatory oversight.

II. The proposed amendment seeks to establish a harmonized and consistent framework by requiring service providers to comply with the timelines already prescribed under various regulations issued by the Authority, including the Standards of Quality of Service of Access (Wireline and Wireless) and Broadband (Wireline and Wireless) Services Regulations, 2024, the Telecom Commercial Communication Customer Preference Regulations, 2018, and the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012.

III. The Authority is of the view that cross-referencing the timelines prescribed under these regulations serves multiple regulatory objectives.

a. Firstly, it ensures consistency and uniformity across the regulatory framework.
b. Secondly, it avoids duplication of provisions and potential interpretational conflicts arising from different timelines for similar categories of complaints.
c. Thirdly, it provides greater clarity and certainty to both consumers and service providers regarding applicable obligations.

IV. Some stakeholders have also stated that the 3-day time period would be operationally impractical for certain kinds of complaints. The Authority notes that a period of three days has been prescribed keeping in view the need to balance consumer interests with operational feasibility for service providers. Regulation 8(2) requires that complaints for which no specific timeline has been prescribed be appropriately "addressed" within three days. In case resolution is not possible within that period; the consumers should receive a timely response indicating the anticipated resolution timeline, reasons for delay, and the parties involved, thereby promoting transparency and consumer-centric grievance handling.

V. The Authority notes that suggestions relating to SIM deactivation, OTP delivery failures and digital payment disruptions shall be handled through the framework prescribed under these regulations. However, fraud-related issues lie beyond the scope of these regulations.

VI. With regard to suggestions for prescribing refund timelines, the Authority notes that timelines relating to refund of deposits are governed under The Standards of Quality of Service of Access (Wireline and Wireless) and Broadband (Wireline and Wireless) Service Regulations 2024 (06 of 2024). The proposed amendments do not alter the timelines prescribed under The Standards of Quality of Service of Access (Wireline and Wireless) and Broadband (Wireline and Wireless) Service Regulations 2024 (06 of 2024) Regulations, the Telecom Commercial Communication Customer Preference Regulations, 2018 (06 of 2018), Telecom Consumers Protection Regulations 2012 (02 of 2012).

VII. With regard to suggestions for provision of consumer compensation, the Authority highlights that such matters amount to dealing with individual complaint issues which is not covered in its regulatory mandate.

Regulation 9 - Appeal to Appellate Authority:
Sub-regulation (2) and (3)
27) Time limit for filing of appeals.

a) Inputs of the Stakeholders:

I. Certain stakeholders supported the proposed amendment to expedite the process, ensure quicker escalation, and promote timely resolution. They supported a structured, tiered grievance redressal mechanism that resolves consumer disputes internally before they reach the courts.

II. Some stakeholders recommended retaining the existing 30-day timeline for filing an appeal instead of the proposed 15-day period, stating that it provides consumers with adequate time to assess the resolution of their complaints before preferring an appeal.

III. Some stakeholders suggested discontinuing the provision for filing appeals through post, recommending that the appeal mechanism be aligned with the objective of promoting digital modes of consumer grievance redressal.

IV. One stakeholder stated that 'Complaint through' may be replaced by 'IN-PERSON'. Some suggested a longer appeal filing period of three months.

V. Some stakeholders supported reduction of appeal timeline but recommended further reduction to 10 days and mandatory proactive communication to consumer within 5 days if delay is anticipated while others suggested permitting delayed appeals up to 45 days, subject to sufficient cause.

VI. Some stakeholders also recommended a TRAI portal-based appeal registration mechanism to prevent service providers from suppressing or ignoring consumer appeals and suggested that TRAI receive and forward such appeals to service providers to ensure greater neutrality.

VII. Some stakeholders suggested that every complaint closure communication should clearly inform consumers of their right to appeal, the appeal process, and the applicable timeline for filing an appeal, to improve consumer awareness and facilitate informed exercise of appellate rights. One of them recommended limiting the modes of filing appeals to digital and in-person channels by removing the option of filing appeals through post/courier, with the objective of aligning the appeal mechanism with a digitally enabled grievance redressal framework.

b) Analysis:

I. With respect to stakeholders' comments regarding extension/ reduction of timelines, the Authority notes that the appellate process is intended to provide an expeditious review of complaints that have either not been resolved within the prescribed timelines or where the consumer is dissatisfied with the redressal provided by the Complaint Centre.

II. In such cases, a prolonged interval between disposal of the complaint and initiation of the appeal may unnecessarily delay the commencement of appellate proceedings and the eventual resolution of the grievance.

III. The time limit for filing an appeal following disposal of a complaint has been reduced from 30 days to 15 days as consumers would normally prefer appeal as soon as possible whereas a longer time allowed unduly increases compliance requirements. The proposed amendment of reducing the appeal filing period from thirty (30) days to fifteen (15) days is aimed at expediting the overall grievance redressal cycle and ensuring that appeals are examined while the facts, records, and circumstances of the complaint remain current and readily available.

IV. Some stakeholders have suggested the extension of appeal filing timeline. The Authority is of the view that extending the appeal filing period would proportionately increase the overall time required for completion of the grievance redressal process and may adversely impact timely resolution of complaints across the sector.

V. Further, stakeholders have expressed their concerns to improve consumer awareness and facilitate informed exercise of appellate rights. The proposed amendments to Regulation 7 require service providers to communicate to consumers, through SMS as well as email the details of the action taken on the complaint together with the procedure for preferring an appeal before the Appellate Authority, their appellate rights and the applicable timelines.

VI. With respect to stakeholders' suggestions regarding complaint registration through various channels, including 'in-person', it is noted that the proposed amendments to regulation 9 additionally expand the modes through which appeals may be filed, including email, mobile application, website/portal, Complaint Centre, post, and in-person submission, thereby enhancing accessibility and convenience for consumers. Complaints and appeals may also be lodged in person, as already provided under regulation 3(5), and regulation 9(2).

VII. With respect to stakeholders' concerns regarding consumers who may be unable to file an appeal within the prescribed period of fifteen days and the consequent suggestions for extending the appeal filing period, the Authority clarifies that, while an appeal is ordinarily required to be filed within fifteen (15) days, as per sub-regulation (3), the Appellate Authority may entertain an appeal filed after the expiry of the prescribed period but before the lapse of three (3) months from the expiry of the time limit specified in regulation 8, provided it is satisfied that sufficient cause existed for the delay,

thereby ensuring that consumers are not deprived of their right to appeal on account of unforeseen circumstances or genuine difficulties in filing the appeal within the stipulated period.

VIII. The amendment is designed to facilitate timely escalation of unresolved grievances and to support a more streamlined and efficient appeal resolution framework.

IX. In order to strengthen the regulatory framework, it is imperative that the Appellate Authority established by the Service Providers in pursuance of this regulation shall also register and resolve the appeals made for complaints regarding receipt of unsolicited commercial communications (UCC). Therefore, the regulation has been amended to mandate that the Appellate Authority shall resolve and reply to such appeals in a manner and within a period as prescribed under this regulation.

Regulation 10 - Appellate Authority - Establishment and Composition:
Sub-regulation (1), (2), (3) and (5)

28) Composition of appellate authority, dissemination of information and placement of quarterly report before Board/CEO of the company.

a) Inputs of the Stakeholders:

I. Some stakeholders supported requiring senior management officials as Appellate Authorities.

II. Some stakeholders opposed prescribing the composition of the Appellate Authority, including seniority, experience and organisational structure, contending that such matters should remain within the operational discretion of service providers and that the proposed requirements amount to micro-regulation without demonstrable consumer benefit. It was argued that the five-year experience requirement for appointment to Appellate Authority is unduly restrictive and should be left to operational discretion of the Service Providers.

III. Some stakeholders opposed the requirement of establishing a separate Appellate Authority for each Licensed Service Area (LSA), contending that centralised appellate mechanisms already function effectively and that LSA-wise authorities would create unnecessary administrative burden and duplication.

IV. Some stakeholders opposed the requirement to publish Appellate Authority details in newspapers on the ground that digital platforms provide real-time, updated and more effective dissemination of information.

V. Some stakeholders also described the mandatory Board/CEO reporting requirement as micro-regulation of corporate governance.

VI. One stakeholder advocated an independent authority with participation of recognised Voluntary Consumer Organisations/ Consumer Advocacy Groups. It was contended that the existing three-tier grievance redressal mechanism lacks independence and advocated an external adjudicatory authority empowered to award compensation. They expressed concerns regarding potential institutional bias arising from appointing senior management employees as Appellate Authorities and proposed prescribing fit-and-proper criteria, conflict-of-interest safeguards, recusal provisions and reasoned written orders.

VII. Some stakeholders highlighted the requirement of an Appellate Authority in every LSA and suggested expanding the Appellate Authority to a 2-member body with one senior member from the Service Provider with 5 years of experience and the other from Consumer Advocacy Group while some others recommended an odd-numbered or multi-membered body so decisions can be reached by majority.

VIII. Some stakeholders asked to retain external consumer participation through the Advisory Committee to ensure balanced decision-making. They also contended that complaints should be taken as feedback.

IX. Some stakeholders recommended establishing an independent Telecom Consumer Ombudsman as a second-level external review mechanism to complement the existing grievance redressal framework and strengthen transparency, accountability and consumer confidence.

b) Analysis:

I. The Authority has examined the stakeholder comments regarding the establishment and composition of the Appellate Authority, demanding operational discretion of service providers in determining the organisational structure and highlighting that reporting to CEO/Board of Directors amounts to micro-regulation of corporate governance.

II. The proposed provisions are not prescriptive in nature and do not amount to micro-regulation of the internal organizational structures of service providers. Rather, the proposed framework seeks to lay down broad principles and minimum governance standards necessary for ensuring an effective, fair and consumer-centric appellate mechanism.

III. No requirement has been introduced for submission of signed or authorised proofs, records evidencing steps taken, or action taken reports from the Chief Executive Officer. The requirement is intended solely to ensure that periodic reports relating to complaints, appeals and the results of online consumer surveys are placed before the Chief Executive Officer or the Board of Directors, as the case may be, for their perusal and review, thereby enabling timely identification of systemic bottlenecks and appropriate managerial oversight at a senior level.

IV. The Authority is of the view that an individual possessing adequate seniority, competence and relevant experience is better placed to independently assess grievances and render informed decisions on appeals. At the same time, the proposed framework provides sufficient flexibility to service providers in determining the precise organizational arrangements for implementation.

V. Further, the Authority has not proposed any requirement for prior approval, nomination or vetting of such personnel by the Authority. The amendments merely establish broad parameters intended to strengthen accountability, independence and consumer confidence in the appellate grievance redressal process while allowing service providers adequate operational flexibility.

VI. Some stakeholders have stated that establishing a separate Appellate Authority for each Licensed Service Area (LSA) would amount to an unnecessary administrative burden. The Authority notes that this is not a change from the existing regulation and continuing with a separate Appellate Authority at each LSA will benefit both the consumers and service providers as the redressal of the appeals would be more efficient. Amendment also provides that a service provider having all India license or authorization, may, for the purpose of these regulations, establish one or more Appellate Authorities for its service areas.

VII. Some stakeholders suggested expanding the Appellate Authority to a two-member body with one senior member from the Service Provider with five years of experience and the other from Consumer Advocacy Group while some others recommended an odd-numbered or multi-membered body so decisions can be reached by majority. Authority has considered the matter and notes that the primary responsibility of the redressal of the complaint and appeals lies with the service providers, and inclusion of the other members may lead to dilution of responsibility and will delay the process, hence the amendment will make the process of redressal of appeals faster.

VIII. With respect to stakeholders' comments regarding the requirement for newspaper publication, the Authority reiterates its position as set out under regulation 5(1)(a).

IX. With respect to suggestions for appointment of an adjudicatory or an independent authority with participation of recognised Voluntary Consumer Organisations/Consumer Advocacy Groups, the following is relevant:

i. To establish an effective mechanism for consumer redressal, TRAI had sent its "Recommendations on Complaint/ Grievance Redressal in the Telecom Sector", inter-alia,

recommending setting up of office of Telecom Ombudsman to Department of Telecommunication (DoT) on 10.03.2017.

ii. However, taking into account the availability of a quasi-judicial mechanism for handling of consumer complaints and national-wide infrastructure to provide comprehensive redressal under a law in the Consumer Protection Act, 2019, the DoT, informed to TRAI that another independent structure for the resolution of grievances of telecom consumers which inter-alia includes Telecom Ombudsman is not required.

X. There have been concerns regarding potential institutional bias arising from appointing senior management employees as Appellate Authorities. The Authority has proposed a Consumer Grievance Redressal Oversight Committee under regulation 11 to periodically participate and suggest recommendations in consumers' interest.

Regulation 11 Consumer Grievance Redressal Oversight Committee Establishment, Composition and Function:

29) Removal of Advisory committee to the Appellate Authority.

a) Inputs of the Stakeholders:

I. Some stakeholders supported requiring senior management officials as Appellate Authorities. Certain Service Providers have also commended the proposed amendment.

II. Several stakeholders opposed the proposed removal of the Advisory Committee and Consumer Advocacy Groups (CAGs), contending that the existing mechanism provides independent oversight, transparency, accountability and consumer confidence, and that its removal would leave grievance redressal entirely under the control of Telecom Service Providers (TSPs), resulting in institutional bias and weakening procedural fairness. They further disputed the Authority's observation that the Advisory Committee caused delays, asserting that delays primarily resulted from Telecom Service Providers implementation practices rather than the Advisory Committee itself. They raised concerns regarding institutional neutrality and advocated for reformation rather than removal such as through stricter 5-7 days turnaround timelines.

III. Some stakeholders submitted that, instead of abolishing the Advisory Committee, its functioning should be strengthened through clearly defined SOPs, virtual meetings, fixed timelines, digital monitoring, periodic audits and enhanced accountability. They recommended mandating Advisory Committee review to be conducted via digital/virtual hearings within 7-10 days window; otherwise the Appellate Authority may proceed and make it legally binding for Advisory Committee to meet on every 4th, 12th, 20th and 28th of every month and imposition of Financial Disincentives upon non-compliance.

IV. It was suggested that at the TRAI level, provision should be made for a Lokpal arrangement for resolution of consumer problems. Stakeholders also suggested TRAI to mandate an independent audit of a random sample of dismissed appeals by panel of TRAI registered Consumer Advocacy Group members.

V. Some suggested the establishment of an independent Telecom Ombudsman, external appellate mechanism, regional appellate benches or independent review mechanism to ensure impartiality in grievance redressal.

VI. Other stakeholders recommended additional safeguards such as independent monitoring of complaint handling systems, regular Open House discussions, publication of appellate orders and grievance statistics, trackable acknowledgements, multilingual complaint systems and improved accessibility for consumers.

VII. Some stakeholders suggested that a Consumer Helpline similar to the National Consumer Helpline (NCH) should be independently monitored and not solely controlled by TSPs. Some recommend inclusion of Consumer Advocacy Group within the Appellate Authority, headed by an independent nominee instead of a representative of the concerned company.

VIII. Another stakeholder stated that the appeal system becomes operator reviewing operator" and is against the principle of natural justice. When we compare with the situation in other jurisdictions across the world, we find that the consumers in India are disadvantaged. UK uses independent Alternate Dispute Resolution bodies, Australia has an independent Telecommunications Industry Ombudsman and EU has independent dispute resolution mechanisms. India currently lacks a truly independent telecom ombudsman. Hence, it is imperative that the Appellate Advisory Committee be retained with modifications.

b) Analysis:

I. The Authority noted the concerns expressed by stakeholders regarding the role historically envisaged for Advisory Committees as an additional layer of consumer representation in the grievance redressal framework. However, a review of the implementation of the existing framework indicates that the Advisory Committee mechanism has not functioned uniformly across Licensed Service Areas (LSAs) and has not consistently achieved the intended objective of providing timely and effective consumer participation in the appellate process.

II. It is noted that meetings of Advisory Committees were often conducted irregularly and their functioning was largely dependent upon the availability of external members. In several cases, scheduling constraints, logistical challenges and non-availability of members resulted in delays in the disposal of appeals.

III. These challenges were particularly pronounced in LSAs where participation of Consumer Advocacy Group representatives frequently required substantial travel and coordination efforts, making regular meetings difficult to organise. Consequently, the Advisory Committee mechanism often contributed to procedural delays rather than facilitating expeditious grievance resolution.

IV. With respect to concerns regarding institutional neutrality and weakening of procedural fairness, the Authority is of the view that consumer grievance redressal mechanisms should be guided by the principles of accountability, transparency and timeliness. Under the existing framework, responsibility for delays in appeal disposal could become diffused between the service provider, the Appellate Authority and the Advisory Committee process. The proposed amendment seeks to establish clear institutional accountability by placing the responsibility for appeal handling and timely disposal squarely upon the service provider and its designated Appellate Authority.

V. Further, addressing the concerns regarding conflict of interest, the Authority notes that while complaint resolution is a responsibility of the Service Providers, their grievance redressal systems are subject to consistent regulatory oversight, thereby preventing unilateral or arbitrary decision-making by Service Providers. The proposed amendment cites various mechanisms to highlight any inadequacies in complaint handling and hence, further boost public confidence. The original framework itself envisaged representation from the service provider. Further, the advice rendered by the Advisory Committee was recommendatory in nature and not binding upon the Appellate Authority, which retained the final decision-making responsibility.

VI. With respect to suggestions for independent audits to be conducted by the Authority and reports being given to registered Consumer Advocacy Groups for review, the Authority notes that the proposed amendments already prescribe mechanisms of Audit and Inspection (regulation 18) and Regulatory review (regulation 18A). Further, Service Providers are required to publish performance reports in public domain under regulation 15.

VII. The Authority has carefully considered the stakeholder suggestions aimed at strengthening the Advisory Committee framework and imposition of financial disincentives upon non-compliance. It is prescribing detailed procedures governing the constitution and functioning of such committees would encroach upon the operational autonomy of service providers and render the framework unduly prescriptive. Further, imposition of financial disincentives for irregular conduct of meetings may not be appropriate, as such matters relate to the internal governance mechanisms of service providers.

VIII. Moreover, the Authority decided that the Advisory Committee shall be replaced by a Consumer Grievance Redressal Oversight Committee (serving as an oversight and review mechanism). The

Consumer Grievance Redressal Oversight Committee shall consist of at least one representative from each of the consumer organisation registered with the Authority in the State or Union Territory of the licensed service area in which the subscriber base of the service provider is above ten thousand and representatives of the Service Provider.

IX. The Consumer Grievance Redressal Oversight Committee shall not examine or advise on individual appeal cases. Instead, it shall be apprised, at least once in a financial year, of the overall functioning of the appellate mechanism to facilitate institutional oversight without exercising adjudicatory or decision-making functions.

X. Following the reorganization of the Advisory Committee, service providers would no longer be able to attribute delays in appeal disposal to difficulties associated with convening meetings, obtaining quorum, or securing participation of external members. Consequently, service providers can be held directly accountable for compliance with prescribed timelines and grievance redressal obligations under the regulations.

XI. With regard to stakeholders' concerns about diminished consumer representation, the Authority notes that the proposed amendment does not diminish the importance of consumer feedback or participation in the regulatory process. The amended framework introduces and strengthens alternative mechanisms through which consumer experiences and concerns may be captured and analysed. These include online consumer satisfaction surveys (regulation 14A), enhanced complaint monitoring systems, periodic reporting requirements, regulatory review under regulation 18A, performance reviews and direct complaint channels available to consumers.

XII. Therefore, the proposed restructuring of the Advisory Committee framework constitutes a rationalisation of the grievance redressal mechanism aimed at reducing procedural delays, enhancing service provider accountability and improving the efficiency of appeal resolution. The proposal should accordingly be viewed in conjunction with the broader set of measures introduced under these regulations to strengthen the overall consumer grievance redressal framework.

XIII. The Authority has also examined stakeholder proposals for creation of an Ombudsman-like mechanism or Lokpal or independent consumer grievance adjudication framework within the regulatory architecture at TRAI's level. In this regard, the Authority notes that the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997, as amended by the TRAI (Amendment) Act, 2000, established a clear institutional separation between regulatory functions and adjudicatory functions in the telecommunications sector. Following the amendment, TRAI was entrusted with recommendatory, regulatory, supervisory and monitoring functions, including framing regulations, prescribing quality of service standards, protecting consumer interests and ensuring compliance by service providers. Simultaneously, the Telecom Disputes Settlement and Appellate Tribunal (TDSAT) was established as the specialised adjudicatory body for resolution of disputes and appeals arising within the telecommunications sector.

XIV. Accordingly, the grievance redressal mechanism established under these regulations is intended to function as an internal consumer complaint resolution framework of the service provider and not as an adjudicatory forum.

XV. The Authority has reviewed the suggestions for additional safeguards and observes that adequate measures have been proposed for strengthening the grievance redressal system.

XVI. With respect to suggestion for a separate helpline by TRAI like NCH, the Authority is of the view that NCH already deals with various kinds of consumer complaints, including telecom related complaints. Also, a robust system of grievance redressal is most important for consumers as they will get directly benefitted by such system.

XVII. Regarding suggestions for TRAI to establish or function as an Ombudsman, the Authority refers to earlier paragraph number 28 (b) (IX).

Regulation 12 - Office of Appellate Authority:
Sub-regulation (1) and (2)
30) Replacing 'Secretariat' with 'Office' for Appellate Authority

a) Inputs of the Stakeholders:

I. Stakeholders stated that the existing appellate framework is functioning effectively and there is no demonstrated need to mandate a separate office, secretariat, supporting staff or office accommodation for the Appellate Authority.

II. They contended that consumer interests are adequately safeguarded as long as appeals remain accessible, are duly examined and resolved within the prescribed timelines.

III. They further argued that the proposal amounts to unnecessary structural prescription and micro-regulation without delivering commensurate consumer benefit.

b) Analysis:

I. With respect to stakeholders' comments about no demonstrated need for such provisions and highlighting such proposals as micro-regulation, the Authority clarifies that the prescribed requirements are minimal in nature and cannot be construed as micro-regulation.

II. The proposed office along with accommodation and supporting staff is necessary for maintaining efficiency and ensuring smooth functioning of the Appellate Authority.

III. Further, the Authority has not prescribed the number of supporting staff members and thus the proposed amendments do not amount to structural prescription.

Regulation 13 - Registration of Appeals and scrutiny by Advisory Committee:
31) Removal of Advisory Committee.

a) Inputs of the Stakeholders:

I. No specific comments related to regulation 13 have been received.

b) Analysis:

I. The comments/suggestions relating to Advisory Committee have been dealt with under regulation 11.

Regulation 14 – Registration and Disposal of appeals by Appellate Authority:
Sub-regulation (1), (2) and (3)
32) Timeline of Registration and Disposal of appeal by Appellate Authority

a) Inputs of the Stakeholders:

I. Some stakeholders opposed the reduction to 15 days and requested retention of the 30-day timeline, citing the need for detailed examination of appeals, verification of records, consultations across multiple divisions, and, in some cases, coordination with external agencies and statutory authorities while some stakeholders supported the amendment.

II. Some stakeholders suggested that the proposed 15-day timeline for disposal of appeals be increased to 20 days or that Appellate Committee meetings be conducted offline, as committee-based decision-making may not be feasible within the shortened timeframe.

III. Some supported retaining the existing 30-day timeline, stating that many appeals require deep investigation and retrieval of old records, while others recommended further reducing the timeline to 10 days, with mandatory communication to consumers within five days in case of delay and faster processing of refunds.

IV. One stakeholder proposed introducing automatic financial disincentives for delays beyond 15 days and escalation to TRAI for unresolved appeals.

V. Another stakeholder emphasised that the regulation should explicitly preserve consumers' procedural rights, including submission of evidence, acknowledgment, hearings, status updates, and reasoned written orders, and ensure that appeals are not rejected on mere technical or procedural grounds.

VI. Some stakeholders urged TRAI to establish a transparent grievance redressal system with complete consumer communication and record-keeping. They recommend a reasoned written order to every complaint and a transparent, documented appellate process with written, reasoned and signed decisions communicated to the consumer.

b) Analysis:

I. With regard to stakeholders' suggestions for increasing the timeline to 20 or 30 days, the Authority notes that the primary objective of the proposed amendment is to strengthen the effectiveness of the appellate grievance redressal mechanism by ensuring expeditious disposal of consumer appeals. Further, the existing regulatory framework was formulated when the appellate process involved participation of the Advisory Committee and relied substantially on physical meetings and manual processes.

II. Under such circumstances, longer timelines were considered necessary to accommodate scheduling and coordination requirements. However, technological advancements and widespread adoption of digital communication platforms have significantly transformed grievance handling processes.

III. With respect to suggestions for reasoned written orders, the Authority observed that appeals can now be received, processed, examined and disposed of through electronic means, including websites, mobile applications, e-mail and other digital interfaces. Service providers are required to communicate the action taken within three days of the disposal to the appellant through email and SMS and also update the same on the website and mobile app.

IV. It is also noted that under the proposed amendments, the Advisory Committee mechanism has been discontinued. Consequently, the Appellate Authority is no longer required to convene meetings, coordinate with external members, or await recommendations from the Advisory Committee before taking a final decision. The removal of these procedural layers is expected to substantially reduce processing time and enable faster disposal of appeals.

V. In view of the simplified appellate framework and the increased use of digital processes, the Authority is of the opinion that a 15-day timeline for disposal of appeals is both reasonable and achievable. Extending the timeline would dilute the objective of ensuring prompt redressal of consumer grievances without any corresponding operational necessity.

VI. With regard to suggestions for offline meetings of Appellate Authority, the Authority observes that such matters should be left to Appellate Authority's discretion.

VII. Regarding suggestions seeking automatic financial disincentives for every instance of delay, the Authority notes that the failure to comply with prescribed timelines, or systemic deficiencies in grievance handling can be identified through regulatory oversight mechanisms and addressed through appropriate regulatory interventions, including financial disincentives wherever warranted under the applicable provisions of the regulations. Moreover, financial disincentives are not imposed automatically, and appropriate opportunity is provided to Service Providers to explain their case.

VIII. Regarding suggestions for automatic escalation of unresolved appeals to the Authority, the TRAI Act, 1997 establishes a clear distinction between regulatory functions and adjudicatory functions. The Authority's role is to regulate, monitor compliance and protect consumer interests through systemic oversight.

IX. The Authority is not empowered to adjudicate individual consumer disputes or function as an appellate forum for individual grievances. Accordingly, automatic escalation of unresolved appeals to the Authority would not be consistent with the statutory framework governing telecommunications regulation.

X. With respect to concerns highlighting preservation of consumers' procedural rights, the proposed amendments introduce a broader compliance monitoring framework through periodic reporting, consumer satisfaction surveys, complaint monitoring systems, audits and regulatory reviews.

Regulation 14A - Online Consumer Feedback Survey:

33) Online Consumer Feedback Survey after resolution of complaints and appeals.

a) Inputs of the Stakeholders:

I. Some stakeholders supported the proposal, stating that it would shift complaint handling from a perfunctory approach to actual consumer satisfaction, improve TSP accountability, and enable outcome-based evaluation.

II. Some stakeholders opposed Regulation 14.A and requested deletion of the requirement to administer Online Consumer Feedback Surveys and share detailed consumer satisfaction data with the QPR (Quarterly Performance Report), contending that consumer feedback is already an integral and well-established part of the existing complaint handling mechanism, while the proposal would introduce significant procedural duplication and compliance overhead. They argued that survey data is primarily an internal tool for service enhancement, and publication of granular survey data without adequate operational context could lead to misinterpretation. Section 11.1(b)(v) of the TRAI Act, 1997 requires TRAI to carry out periodic surveys of services provided by service providers but does not empower TRAI to mandate TSPs to carry out surveys of their own services and publish the results.

III. The stakeholders stated that in many cases, complaints relate to non-telecom matters (tower rent, radiation concerns, tower fraud, CDR requests, numbers suspended by law enforcement agencies, etc.) where Telecom Service Provider closure leads to negative feedback that is not reflective of actual service quality. They submit that there are many categories of complaints that are received at various touchpoints that are not exactly pertaining to telecom service on offer such as:

a. Retailor related complaints
b. Site Removal and Tower Rent related issue
c. Radiation related health concerns
d. Tower Fraud related complaints
e. Tower Installation requests
f. Requests for continuation of 2G/3G services
g. Request for CDRs
h. Network coverage/speed related complaints
i. Customers re-raising complaints for the same issue

IV. Some stakeholders stated that survey links be transmitted through a TRAI-operated or independently verified platform, disclosure of survey response rates in the Quarterly Performance Reports (QPR), establishment of minimum acceptable satisfaction thresholds to trigger regulatory scrutiny, and exploration of lightweight incentives to improve participation.

V. Some stakeholders also stated that surveys be conducted in Hindi, English, and official languages and be accessible through SMS, mobile apps, websites, IVR, and email for maximum inclusivity; participation remain entirely voluntary without influence or manipulation; publication of total complaints closed, surveys issued, surveys responded, and response rate; and regulatory action where more than 25% of respondents rate 1 or 2 for two consecutive quarters.

VI. Other stakeholders said that independent audit of survey processes and prohibition of coercive or misleading survey practices. It was suggested that the survey template, methodology, questions, and implementation framework be developed in consultation with consumer organisations and CAG representatives to ensure fairness, transparency, and reliability.

VII. Some stakeholders suggested that, if surveys are required, they should instead be conducted by an independent third-party agency appointed by TRAI based on a well-defined and pre-published

methodology. One of the suggestions was for publication of survey reports in public domain. Concerns were expressed that online surveys may underrepresent vulnerable consumers and recommended independent oversight.

b) Analysis:

I. Regarding concerns relating to procedural duplication and compliance burden, it is noted that certain service providers agree that they already conduct consumer Feedback surveys. The proposed requirement only seeks publication of such Feedback survey outcomes to enhance transparency and strengthen consumer awareness. Furthermore, consumer satisfaction surveys are a well-established practice across various service sectors.

II. With regard to comments on a need to establish adequate operational context, it is reiterated that the purpose of the survey mechanism is to identify trends, patterns and areas requiring improvement rather than to serve as an isolated compliance parameter.

III. With respect to suggestions for minimum acceptable satisfaction thresholds, the framework already requires service providers to submit adequate consumer Feedback data as part of the Quarterly Performance Reports. The Authority, if required, may seek additional information from time to time. It is also noted that consumer satisfaction levels on Grievance redressal may vary significantly depending upon the nature of complaints, geographical conditions, network characteristics and consumer expectations. Consequently, a single uniform satisfaction threshold may not accurately reflect service provider performance across all circumstances.

IV. Further, the broader amendments proposed under these regulations seek to enhance multilingual accessibility across consumer-facing grievance redressal mechanisms. Service providers are therefore expected to ensure that consumer interaction channels, including feedback mechanisms, remain accessible and user-friendly for consumers across different linguistic backgrounds. Also, the prescribed survey is objective, simple to administer and comprehend, and reflects a practice that is widely adopted across service industries.

V. With respect to stakeholders' suggestions regarding the methodology for conducting Feedback surveys or appointment of third-party agency, the Authority is of the view that prescribing such operational aspects would amount to regulatory overreach and unnecessary micro-regulation. Accordingly, the methodology shall remain within the operational discretion of service providers.

VI. Some stakeholders have highlighted that Section 11.1(b)(v) of the TRAI Act, 1997 requires TRAI to carry out periodic surveys of services provided by service providers but does not empower TRAI to mandate TSPs to carry out surveys of their own services and publish the results. In this regard, it is noted that the provision under Section 11.1(b)(v) of the TRAI Act, 1997 is specific to the survey about the quality of service being provided by the service providers, whereas the survey prescribed under regulation 14A is a limited feedback mechanism forming integral part of the grievance redressal framework. The Authority's mandate to independently conduct surveys under the Act is distinct and remains unaffected by the proposed requirement.

VII. The proposed Feedback survey framework aims to systematically capture consumer feedback immediately after closure of complaints and appeals and to provide the Authority with measurable indicators regarding the effectiveness of grievance redressal mechanisms. Since the survey is directly linked to individual complaints and appeals handled by the concerned service provider, the service provider is best positioned to administer the survey contemporaneously with the closure of the grievance.

Regulation 15 - Reporting requirements:

34) KPI based Reporting for complaints and appeals.

a) Inputs of the Stakeholders:

I. Some stakeholders supported the proposed requirement for service providers to submit and publish comprehensive quarterly performance reports on complaints and appeals for each Licensed Service Area (LSA), viewing it as a measure to enhance transparency and regulatory accountability.

II. Some stakeholders contended that publication of granular performance reports, already monitored internally by service providers, could lead to misinterpretation of data without adequate operational context.

III. Some stakeholders said that providing an adequate implementation period for the proposed quarterly KPI reporting framework to enable service providers to upgrade their IT systems, data management processes, and reporting infrastructure would be better.

IV. Some stakeholders were for reconsidering the proposed detailed KPI-based quarterly reporting framework for complaints and appeals, suggesting that the existing reporting mechanism or a more outcome-oriented and simplified reporting framework be continued instead of the proposed granular reporting requirements.

V. Some stakeholders suggested reviewing the proposed record retention requirements for appeal-related records, recommending a shorter retention period or greater flexibility for service providers in determining the retention duration. They further recommended dispensing with the proposed half-yearly compliance reporting requirement relating to the publication of Consumer Care Number, General Information Number (GIN), and other prescribed information, along with supporting documentary evidence.

VI. Some stakeholders stated that appeals were often under-reported of appeals and urged stricter regulatory oversight and enforcement and expressed concerns over premature complaint closures and proposed a common platform, jointly accessible by TSPs, CAGs and TRAI for independent verification of grievance resolution.

VII. Some stakeholders recommended sharing of such reports with CAGs for independent review. They also recommended enhancing the proposed quarterly performance reporting framework by introducing standardized and consumer-friendly disclosures, additional performance indicators, and periodic verification/audit mechanisms to improve transparency, consistency, and data reliability and further suggested strengthening the disclosure framework by providing more frequent and granular public reporting of complaint statistics, in addition to the proposed Quarterly Performance Reports (QPRs).

b) Analysis:

I. With regard to suggestions for requirement of adequate operational context to avoid misinterpretation of data, unlike the existing regulation, which primarily focuses on appeals-related reporting, the proposed amendment mandates comprehensive reporting for both complaints and appeals separately for each Licensed Service Area (LSA).

II. Further, the proposed Quarterly Performance Reports (QPRs) require disclosure of a wide range of performance indicators, including complaints and appeals received, disposed of and pending; compliance with prescribed timelines, average resolution time, percentage of complaints resolved, consumer satisfaction levels and survey results. Such disclosures are intended to provide consumers, service providers and TRAI with a more comprehensive understanding of grievance redressal performance. The reporting requirements are fundamental, not granular, and are indispensable for ensuring transparency and regulatory oversight.

III. With regard to suggestions to provide adequate implementation period, the Authority notes that the amendment provides a period of sixty days from the date of notification of these regulations for collection of primary data, its storage, processing, performance report generation and their online submission to the Authority

IV. Concerns have also been raised for providing flexibility in data retention periods. The authority notes that a minimum retention period of six months is necessary to facilitate audits and inspections. Accordingly, to strike a balance between data adequacy and compliance burden, the Authority maintains that the six-month period is appropriate.

V. Suggestions for dispensing with requirement for publication of Customer Care Number, General Information Number etc. have been dealt with under Regulation 5(1).

VI. With respect to the suggestion for a common platform jointly accessible by TSPs, CAGs and TRAI for independent verification of grievance resolution, the proposal of Grievance Redressal Oversight Committee under Regulation 11 adequately addresses this aspect.

VII. With regards to suggestions for introduction of standardised disclosures, the proposed amendment already requires service providers to publish comprehensive performance reports on their websites, portals and applications within fifteen days of the end of every quarter. These reports include adequate complaint and appeal statistics, resolution timelines, pendency levels, consumer satisfaction metrics and survey outcomes, striking an appropriate balance between transparency and operational feasibility. More frequent reporting may increase compliance burden, require continuous validation of large volumes of operational data and potentially result in publication of provisional figures that may subsequently require revision.

VIII. Also, Regulation 15(2)(a) and Regulation 15(2)(b) prescribe a non-exhaustive reporting framework and specifically provide that the report shall include, the identified Key Performance Indicators. Further, Regulation 15(2)(d) empowers the Authority to amend or modify reporting requirements from time to time as necessary.

IX. Therefore, the proposed framework already provides sufficient flexibility to prescribe additional reporting parameters in future based on regulatory experience, consumer requirements and market developments, without necessitating frequent amendments to the regulations themselves.

X. Some stakeholders suggested sharing of reports with CAGs for review. The Authority notes that reports will be published in public domain which can be utilised for review.

Regulation 17 -Telecom Consumer Charter:
Sub-regulation (1), (2) and (3)
35) Information in telecom consumer charter.

a) Inputs of the Stakeholders:

I. It was suggested that the Telecom Consumer Charter be made available through digital channels, such as websites and mobile applications, in place of the proposed requirement to maintain physical copies.

b) Analysis:

I. The Authority has examined the stakeholder suggestions seeking discontinuation of physical copies of the Telecom Consumers Charter and limiting its availability exclusively to digital platforms such as websites and mobile applications.

II. It is noted that the increasing adoption of digital channels for dissemination of consumer information and the efforts undertaken by service providers to make consumer-related information readily available through their websites, mobile applications and other digital interfaces. However, it is also true that the Telecom Consumers Charter serves as a fundamental document informing consumers of their rights, obligations, available services, grievance redressal mechanisms and other important service-related information.

III. Exclusive reliance on digital modes of dissemination may inadvertently exclude certain categories of consumers who may have limited access to digital devices, internet connectivity or the requisite digital literacy to access such information. This is particularly relevant for consumers residing in rural and remote areas, senior citizens, economically disadvantaged consumers and other sections of society that may continue to rely upon physical modes of communication.

IV. Accordingly, the Authority is of the view that retaining physical availability of the Telecom Consumers Charter, alongside digital dissemination through websites and mobile applications, is necessary to

promote inclusivity, reduce information asymmetry and ensure that no category of consumers is deprived of access to essential consumer information.

V. Also, such physical copies need to be provided only once during the time of subscription for service.

Regulation 18- Inspection and auditing,
Regulation 18A - Regulatory review,
Regulation 18B - Consequences for contravention of the provisions of the regulations,
Regulation 18C - Payment of financial disincentive:

36) Provisions of Audit, regulatory review, Consequences for non-compliances and payment of financial disincentives.

a) Inputs of the Stakeholders:

I. Some stakeholders supported the introduction of financial disincentives (FDs) in principle as a measure to strengthen regulatory compliance and accountability, considering them a necessary and proportionate mechanism for ensuring compliance and enhancing accountability, given the inherent imbalance in bargaining powers between individual consumers and large service providers. They advocated that QoS parameters measure macro-level network uptime, whereas this regulation addresses individual consumer grievance mismanagement - so there is no double jeopardy.

II. Some stakeholders urged the deletion of the proposed financial disincentive framework for improper disposal of complaints/appeals and delayed submission of Quarterly Performance Reports (QPRs), expressing concerns regarding its legal basis, proportionality, and regulatory approach. They further argued upon imposition of double penalties on TSPs, given the existence of Financial Disincentives under QoS Regulations and opposed introduction of FDs as unnecessary financial and operational burden.

III. Some stakeholders suggested to review the proposed mandatory one-year record retention requirement for complaint and appeal records by prescribing a shorter retention period or providing greater operational flexibility, such as aligning complaint and appeal record retention requirements with regulation 7, contending that retention beyond three months after disposal is disproportionate and offers limited additional consumer benefit.

IV. Some stakeholders also recommended strengthening the compliance and enforcement framework through independent audits, periodic review of complaint handling practices, enhanced monitoring mechanisms, greater involvement of Consumer Advocacy Groups (CAGs), and increased transparency through regular public engagement and publishing periodic independent audit reports on TRAI website.

V. Some stakeholders suggested linking penalties to factors such as the scale of violations, number of affected consumers, repeat instances of non-compliance, or revenue, so as to enhance their deterrent effect. It was also suggested that appropriate consumer compensation may be considered in cases where penalties are imposed.

VI. Other stakeholders suggested reviewing the proposed financial disincentive framework by introducing objective and clearly defined criteria for imposing penalties and adopting a graded or threshold-based approach linked to systemic non-compliance rather than individual complaint-level assessments while demanding greater clarity in the provisions relating to 'improper dismissal/disposal' by defining the term explicitly, specifying illustrative circumstances constituting improper disposal, and introducing safeguards such as the right to seek reopening of improperly closed complaints.

b) Analysis:

I. It is noted that improper disposal is related to non-compliance of the provisions of the regulation, i.e., the complaint or appeal was closed without following the prescribed process, timelines or mandatory obligations etc..

II. Without prejudice to the generality of the foregoing, improper disposal shall include the following instances of non-compliance:

i. failure to register a complaint immediately upon its receipt and assign a unique docket number under regulation 7(1);

ii. failure to communicate to the consumer, through the prescribed channels, the status of the complaint, actions taken, anticipated resolution timeline, reasons for delay, or the final decision, wherever required under these regulations under regulation 6(1) (b);

iii. failure to communicate to the consumer the action taken on the complaint along with the procedure for preferring an appeal to the Appellate Authority under regulation 7(3);

iv. failure to dispose of complaints or appeals within the timelines prescribed under these regulations without recording and communicating reasons for delay, wherever required, under regulation 8;

v. failure to acknowledge an appeal immediately upon its receipt by assigning and communicating a unique appeal number through the prescribed modes under regulation 14(1);

vi. failure to communicate the decision of the Appellate Authority within the prescribed time and update the same on the website, mobile application or other prescribed platforms under regulation 14(3);

vii. failure to administer the prescribed online complaint/appeal Feedback Survey upon closure or disposal of a complaint or appeal under regulation 14A.

III. Some stakeholders questioned the legality of FDs, contending that the TRAI Act, 1997 does not empower the Authority to impose financial disincentives through delegated legislation. In this regard, reference is drawn towards the TRAI Act, 1997 which confers power on the Authority not only to regulate but also to ensure the compliance of the provisions of the regulations and Tariff Orders. The word "ensure" has a mandatory connotation, it means "make certain". Furthermore, the Hon'ble Supreme Court, in its judgment dated the 17, August 2007, in Civil Appeal No. 2104/2006 (Central Power Distribution Co. & Ors Vs. CERC & Anr), inter alia, held that "it is well settled that a power to regulate includes within it power to enforce". The main purposes for enactment of the TRAI Act, 1997, as discernible from the preamble thereof, and as applicable to TRAI are:

i. to regulate telecommunication services;

ii. to protect the interest of the service providers and consumers of telecommunication services; and

iii. to ensure orderly growth of telecom sector.

A reading of the various provisions of TRAI Act, 1997 makes it clear that the protection of the interest of the consumers has been given paramount importance by the legislature.

IV. Apart from casting duty on the Authority to protect the interest of the consumer, TRAI Act, 1997 under section 11(1)(d) confers power on TRAI to perform such other functions including such administrative and financial functions as may be necessary to carry out the provisions of the Act. There are a catena of judgments by the Supreme Court wherein the Hon'ble Court has repeatedly re-stated the proposition that legislation should be read and interpreted so as to further the purpose of its enactment and not in a manner that derogates from its main objectives. The Hon'ble Supreme Court in its judgment in the case of State of Karnataka Vs. Vishwabharthi House Building Co-operative Societies and Ors. [(2004) 5 SCC 430], has referred the judgment of Hon'ble Guwahati High Court in the case of Arabind Das Vs. State of Assam & Ors. [AIR 1981 Gau 18 (FB)] wherein it was, inter alia, held that where a statute gives a power, such power implies that legitimate steps may be taken to exercise that power even though these steps may not be clearly spelt out in the statute. The Hon'ble Court further held that in determining whether a power claimed by a statutory authority can be held to be incidental or ancillary to the powers specially conferred by the statute, the court must not only see

whether the power may be derived by reasonable implication from the provisions of the statute, but also whether such powers are necessary for carrying out the purposes of the provision of the statute which confers power on the Authority in exercise of such powers.

V. The Authority notes that the proposed framework does not amount to double jeopardy. The Standards of Quality of Service of Access (Wireline and Wireless) and Broadband (Wireline and Wireless) Service Regulations, 2024 and Telecom Consumers Complaint Redressal (Fourth Amendment) Regulations, 2026 are issued under the Authority's powers conferred by section 36 of the TRAI Act, 1997 and serve distinct regulatory objectives. The Standards of Quality of Service of Access (Wireline and Wireless) and Broadband (Wireline and Wireless) Service Regulations, 2024 address network performance, at the macro level (i.e. LSA Level) while Telecom Consumers Complaint Redressal (Fourth Amendment) Regulations, 2026 focuses on consumer grievance redressal framework. It is noted that QoS Regulations attract FDs upon failure to submit compliance reports under regulation 13 of QoS Regulations and failure to meet benchmarks at LSA level. However, the proposed amendment to Telecom Consumers Complaint Redressal (Fourth Amendment) Regulations, 2026 attracts FDs upon failure in submission of QPRs as specified under regulation 15 of the proposed amendment and cases of non-compliance highlighted during regulatory review. Moreover, the Authority does not envisage unilateral imposition of Financial Disincentives (FDs) and shall provide service providers with an adequate opportunity to present their case before any such action is taken.

VI. With regard to demands for shorter retention periods, the Authority notes that a 6- month period shall be adequate and in alignment with regulation 7. It notes that a minimum retention period of six months is necessary to facilitate audits and inspections. Accordingly, to strike a balance between data adequacy and compliance burden, the Authority maintains that the six-month period is appropriate.

VII. Stakeholders have suggested for increased transparency through greater involvement of Consumer Advocacy Groups. It is observed that the proposed amendments adequately address this aspect.

VIII. Stakeholders suggested linking penalties with scale of violations and introduction of graded threshold-based approach. It is noted that the proposed criteria of wrongful disposal adequately clarify such grounds for penalties.

IX. Stakeholders suggested consumer compensation for penalties. Such matters amount to dealing with individual complaint issues which is not covered its regulatory mandate under TRAI Act, 1997.

Uploaded by Dte. of Printing at Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054.